

# S'aventurer à l'étranger :

NORMES



Les normes,  
un passeport  
pour les marchés  
extérieurs

*« Les normes – ne partez pas sans elles ! » Tel est le conseil de deux cadres supérieurs de petites et moyennes entreprises de Calgary qui ont fait l'expérience des marchés étrangers. C'est aussi une réalité commerciale incontournable, au dire des experts de la normalisation.*

Doug Smith, président de Conematic Heating Systems affirme que, d'après son expérience, la certification selon des normes reconnues à l'échelle internationale est l'un des meilleurs outils de marketing pour les entreprises canadiennes désireuses d'exporter vers des marchés mondiaux ultracompetitifs.

« Les Canadiens ont tendance à être timides. Sur la scène internationale, nous ne savons pas nous mettre en valeur. Il nous manque l'agressivité de nos concurrents étrangers », de dire M. Smith. « Alors, face à une vive concurrence, nous

pouvons laisser notre certification parler à notre place. Elle nous donne de la crédibilité. »

Conematic fabrique des systèmes écoénergétiques de chauffage à eau chaude et de refroidissement par caloporteur pour les habitations et les industries. Son effectif est de 25 personnes et son chiffre d'affaires annuel de 14 millions de dollars. Près d'un tiers de ces recettes proviennent des exportations, principalement vers les États-Unis.

Cette compagnie d'intérêt privé détient une longue liste de certificats attestant sa conformité aux normes de produits

techniques élaborés par l'Association canadienne de normalisation, le National Board of Boiler and Pressure Vessel Inspectors et d'autres organismes.

Afin d'accroître encore plus ses possibilités de commercialisation sur les marchés mondiaux, Conematic s'emploie aujourd'hui à obtenir la certification ISO 9001,<sup>1</sup> la norme de système de management de la qualité la plus reconnue dans le monde. Elle cherche également à obtenir la marque CE de l'Union européenne, une prescription juridique à respecter pour la vente de nombreux produits en Europe.

M. Smith explique que si les efforts déployés pour se conformer à ISO 9001 a exigé de son entreprise beaucoup de temps et de ressources, il s'attend toutefois à ce qu'elle en récolte les fruits grâce à un système de management amélioré qui permettra de restreindre les dépenses, d'améliorer l'efficacité et de satisfaire la clientèle. Il pense qu'une fois certifiée ISO 9001, son entreprise sera encore

mieux placée pour exporter ses produits vers les marchés émergents.

Conematic a fait une première incursion en Chine il y a plusieurs mois, et selon l'expression employée par M. Smith à l'époque, « nous sommes sortis de là quelque peu "amochés" ». Même si l'entreprise était déjà certifiée selon les normes nord-américaines, des « normes qui sont parmi les meilleures du monde » de l'avis de M. Smith, la concurrence était si vive qu'elle en était écrasante.

« Aux États-Unis, le nombre de nos concurrents s'élève peut-être à 13 ou 14 entreprises, tandis qu'en Chine il est de 59. Nous étions en concurrence avec certains des principaux acteurs de l'industrie mondiale du chauffage. »

M. Smith estime que la certification ISO 9001 et la marque CE renforceront la crédibilité de l'entreprise.

« C'est la valeur qui compte, non le coût », dit M. Smith au sujet de l'investissement de la compagnie dans les normes.

« Sur les marchés mondiaux, la certification donne la mesure de la qualité. Si vous êtes un inconnu, un certificat vous donne les titres de compétences dont vous avez besoin. »

### Un investissement à long terme

Delton Campbell, président-directeur général d'Innicor Subsurface Technologies Inc., considère les normes tout aussi indispensables pour s'implanter solidement outre-mer.

« Si vous voulez avoir accès à un marché étranger rapidement et en sortir aussitôt, vous n'avez peut-être pas besoin d'une certification », affirme M. Campbell, dont l'entreprise fabrique des perforateurs de tubage et d'autres équipements pour la construction de puits de pétrole et de gaz naturel. « Mais si vous voulez y rester à long terme, la certification est votre billet d'entrée. »

Innicor, qui compte 300 employés, estime son chiffre d'affaires des 12 derniers mois à 65 millions de dollars et des ventes à l'étranger de 30 à 40 pour cent, principalement au Moyen-Orient et en Asie. Elle est certifiée ISO 9001 depuis 2003.

« Au Canada, nous sommes une moyenne entreprise, tandis que sur le marché mondial nous sommes très petits et en concurrence avec de grandes multinationales. »

M. Campbell ajoute que la certification ISO 9001 est en train de devenir une exigence de l'industrie pour les grandes sociétés pétrolières publiques et privées.

« Les petites entreprises avec lesquelles nous avons traité dans le passé ne la demandaient pas. Mais les grandes compagnies, elles, l'exigent. »

Si, de l'avis de M. Campbell, la certification ISO 9001 ne s'est pas faite pour une bouchée de pain, au final, la certification a pourtant valu la peine. « Il faut comparer le temps et l'argent investis avec les avantages associés à la crédibilité et à la pénétration d'un marché étranger encore plus important. »

## Mettre en œuvre ISO 9001 : Guide à l'intention des PME

Pour bien des petites et moyennes entreprises, la mise en place d'un système de management de la qualité est une décision facile à prendre. Déterminer ce qu'il faut faire ensuite peut être déconcertant.

Le comité technique de l'Organisation internationale de normalisation qui a élaboré la série de normes ISO 9000 sur les systèmes de management de la qualité (c'est-à-dire l'ISO/TC 176) a publié un guide intitulé : *ISO 9001:2000 pour les PME – Comment procéder*, qui décompose le processus en trois grandes phases et en neuf étapes précises.

### 1<sup>ère</sup> phase – Conception

- 1<sup>ère</sup> étape : Définir ses activités commerciales
- 2<sup>e</sup> étape : Dresser la liste de ces activités

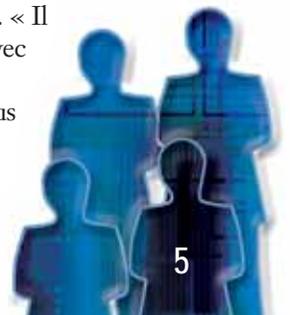
### 2<sup>e</sup> phase – Mise en œuvre

- 3<sup>e</sup> étape : Demander au personnel de consigner par écrit les tâches que comporte leur travail
- 4<sup>e</sup> étape : Collationner les activités professionnelles avec les activités commerciales
- 5<sup>e</sup> étape : Déterminer quels sont les rapports entre la norme et les activités commerciales figurant sur la liste
- 6<sup>e</sup> étape : Appliquer la norme et le système de management de la qualité
- 7<sup>e</sup> étape : Faire en sorte que le système de management de la qualité demeure simple, fonctionnel et pertinent

### 3<sup>e</sup> phase – Maintien

- 8<sup>e</sup> étape : Envisager d'améliorer les procédés en s'appuyant sur les commentaires émis
- 9<sup>e</sup> étape : Surveiller les changements et mesurer les résultats obtenus pour savoir quels progrès ont été accomplis

Ce guide est en vente à [www.standardstore.ca](http://www.standardstore.ca).



## Une réalité pour les exportateurs

La normalisation est en voie de devenir un élément incontournable du marché mondial, où la conformité des produits et services aux exigences de conception et le respect des normes de la santé, de la sécurité et de l'environnement ont un impact direct sur les possibilités d'exportation. Et les entreprises sont de plus en plus nombreuses à se faire certifier pour accroître leur avantage concurrentiel.

La dernière étude annuelle de l'ISO sur les certifications révèle une prédominance mondiale accrue des normes de systèmes de management, et d'ISO 9001 en particulier. À la fin de décembre 2005, plus de 775 000 certificats ISO 9001: 2000 avaient été émis dans 161 pays.

Dans un monde où l'importance de la normalisation va croissant, les exportateurs canadiens ont besoin d'étudier les marchés dans lesquels ils entrent et de connaître d'avance les exigences en matière de normes, selon Tony Schellinck, ancien membre du Comité consultatif sur le commerce du Conseil canadien des normes et coauteur d'une étude sur le rôle des normes dans le domaine de l'exportation.

« Ce qui complique les choses, c'est le large éventail de normes sur certains marchés d'exportation. Aux États-Unis, par exemple, beaucoup d'industries établissent leurs propres normes "internationales", et il y a peut-être plus d'un millier d'autorités – y compris les paliers gouvernementaux

des États et des municipalités – qui possèdent leur propres normes ou codes. »

S'il est vrai qu'un grand nombre d'entreprises canadiennes pourraient avancer que la qualité de leurs produits est équivalente ou supérieure à celle d'autres régions du monde, M. Schellinck pense qu'elles pourraient devoir tout de même satisfaire à des exigences supplémentaires pour avoir accès au marché.

Au-delà de l'expansion des débouchés à l'étranger, M. Schellinck croit que les entreprises devraient envisager d'appliquer les normes en les considérant comme un investissement commercial général.

« Bien des entreprises avec lesquelles j'ai parlé reconnaissent la valeur intrinsèque de la certification, dit-il. La norme de management de la qualité ISO, par exemple, améliore les pratiques de gestion. Une norme qui est bonne en soi justifie amplement à elle seule son adoption. » ■

<sup>1</sup> ISO 14001 et ISO 9001 sont deux exemples de normes internationales qui ont été adoptées, telles quelles ou modifiées, comme Normes nationales du Canada. La norme CAN/CSA-ISO 14001:2004 est le nom officiel de la norme ISO 14001 adoptée par le Canada; cependant, elle est mieux connue sous le nom d'ISO 14001, tout court, qui peut être accompagné ou non de l'année de sa publication ou de sa modification.



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](http://www.ccn.ca)

 Conseil canadien des normes  
Standards Council of Canada

 Canada