

Créer des liens pour la réussite des exportations



Les organisations de promotion du commerce
et les organismes nationaux de normalisation travaillent ensemble





**Organisation internationale
de normalisation**

ISO Secrétariat Central
1, chemin de la Voie-Creuse
Case postale 56
CH - 1211 Genève 20
Suisse
www.iso.org



**Centre du Commerce
International (ITC)**

Palais des Nations
CH - 1211 Genève 10
Suisse
www.intracen.org

© ISO/ITC, 2010
Tous droits réservés

ISBN 978-92-67-20536-6

Remerciements

La consultation sur le thème *Le management de la qualité : Créer des liens pour la réussite des exportations* a été organisée conjointement par l'ISO (Organisation internationale de normalisation) et le Centre du commerce international (ITC) en partenariat avec le Department of Standards Malaysia (DSM) et la Malaysia External Trade Development Corporation (MATRADE) – respectivement organisme national de normalisation (ONN) et organisme de promotion du commerce (OPC) pour la Malaisie.

Modérateurs et participants ont tous fait part à cette occasion de leurs suggestions et de leurs conseils. Nous tenons à remercier en particulier : Dato' Noharuddin Nordin (MATRADE), Mme Fadilah Baharin (DSM), M. Riyaz Ahmed Memon (Pakistan), M. Deo Muni Shakya (Népal), M. Didit Yuan Permamadi (Indonésie), Mme Tupou Raturaga (Fiji), Mme Dayani Dahanayake Yapa (Sri Lanka), M. Senen Perlada (Philippines), M. Dan Yansom (Papouasie Nouvelle Guinée), M. Pema Khandu (Bhoutan), M. Chandranath Som (Inde) et M. Ridzwan Kasim (Malaisie).

L'ISO et l'ITC remercient le DSM, la MATRADE et leur personnel pour avoir accueilli la manifestation, ainsi que l'Agence suédoise de coopération internationale pour

le développement (Sida), qui a financé en partie la consultation et la publication.

L'ISO et l'ITC saluent également le travail des participants qui ont préparé les dossiers nationaux avant la consultation en Malaisie. Le document de synthèse a été documenté et rédigé par Martin Kellermann, Afrique du Sud, en coopération avec Alan Reynolds, Royaume-Uni ; Rajinder Raj Sud, Malaisie ; Beer Budoo et Roswitha Franz de l'ISO, ainsi que Ludovica Ghizzoni, Shyam K. Gujadhur, Sophie Krantz, et Bertrand Jocteur-Monrozier de l'ITC. Le présent ouvrage est une adaptation du compte rendu des conclusions.

Cette consultation a été conçue et organisée par les équipes « Compétitivité des entreprises », « Stratégie des exportations » et « Renforcement des institutions d'appui au commerce » de l'ITC, et par l'ISO. Nous remercions Anton Said (ITC) de ses contributions à la conception de la consultation. Nous remercions également Hema Menon (ITC) de son aide dans l'organisation de cette consultation.

Le présent manuel a été publié et conçu sous la direction du Service Communication (Département Marketing, information et communication) du Secrétariat central de l'ISO.

AVERTISSEMENT

Les appellations utilisées dans la présente publication et la présentation des informations qui y figurent n'impliquent, de la part de l'ITC et de l'ISO, aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou délimitations.

Le présent document est le fruit des travaux des auteurs mentionnés ci-dessus, édité et publié par l'ISO et l'ITC. Les discussions et les recommandations ne reflètent pas nécessairement les positions de l'ISO et de l'ITC et ne sont pas soutenues par ces organisations. Bien que tout ait été mis en œuvre pour vérifier l'exactitude des informations contenues dans le présent document, ni l'ISO ni l'ITC ne sauraient être tenus responsables d'éventuelles erreurs. Le présent document est uniquement conçu aux fins d'information et ne représente en aucun cas les points de vue consensuels formulés dans les normes ISO et les autres produits ISO.

Table des matières

Remerciements	1
Table des matières	3
ISO – Organisation internationale de normalisation	5
Centre du commerce international (ITC)	6
Sigles et abréviations	7
Avant-propos	9
1. Introduction	11
1.1 Les consultations	12
1.2 Définition de quelques concepts	12
2. Structure du présent manuel	15
3. Le rôle de la qualité dans la compétitivité des exportateurs	17
3.1 Règlements techniques et mesures SPS	18
3.2 Normes d'application volontaire et normes « privées »	19
4. Le rôle des organismes nationaux de normalisation	23
4.1 Services des ONN	26
4.2 Points d'information OTC et SPS de l'OMC	31
4.3 Utilisateurs des services des ONN	33
4.4 Financement des ONN	33
5. Le rôle des organisations de promotion du commerce	35
5.1 Services des OPC	36
5.2 Secteurs soutenus	39
5.3 Utilisateurs des services de l'OPC	40
5.4 Financement et ressources	41

6.	Les domaines de collaboration possible	43
6.1	Liens informationnels	43
6.2	Services de renforcement des capacités et services consultatifs	47
6.3	Obtenir et démontrer la conformité	49
6.4	Autres possibilités de collaboration	50
7.	Cartographie des chaînes de valeur liées à la qualité	53
7.1	Analyse de la chaîne de valeur lors des consultations	53
7.2	Agriculture	54
7.3	Fabrication de vêtements	56
7.4	Tourisme	58
8.	Démarche concrète	61
8.1	Cadre politique	61
8.2	Défis à anticiper liés à la collaboration	63
9.	Conclusion	69
10.	Références et définitions	71
10.1	Références	71
10.2	Définitions	71
	Appendice I : Programme de la consultation	75
	Appendice II : Liste des participants de la consultation	81
	Appendice III : Modules ITC de renforcement des capacités des IAC	89
	Appendice IV : Bibliographie sélective	91

ISO – Organisation internationale de normalisation

L'ISO est composée de 163* membres qui sont les instituts nationaux de normalisation de pays industrialisés, en développement et en transition, de toutes tailles et de toutes les régions du monde. La collection de l'ISO compte actuellement plus de 18 300* normes, qui fournissent au monde économique, aux gouvernements et à la société dans son ensemble des outils concrets pour les trois volets – économique, environnemental et sociétal – du développement durable.

Les normes ISO apportent une contribution positive au monde dans lequel nous vivons. Elles facilitent le commerce, favorisent le partage des connaissances et contribuent à la diffusion du progrès technologique et des bonnes pratiques de management et d'évaluation de la conformité.

Les normes ISO offrent des solutions et des avantages à la quasi-totalité des secteurs d'activité de l'économie – agriculture, bâtiment, ingénierie mécanique, fabrication,

distribution, transports, dispositifs médicaux, technologies de l'information et de la communication, environnement, énergie, management de la qualité, évaluation de la conformité et services.

L'ISO n'élabore que des normes requises par le marché. Les travaux sont menés à bien par des experts directement issus des secteurs de l'industrie, de la technique et de l'économie qui ont identifié le besoin d'une norme et qui l'appliquent par la suite. À ces experts peuvent s'adjoindre d'autres spécialistes représentant des organismes gouvernementaux, des laboratoires d'essais, des groupes de consommateurs, des milieux universitaires, et des organisations internationales gouvernementales et non gouvernementales.

Une Norme internationale ISO représente un consensus mondial sur les connaissances sur un sujet ou processus donné, que ces connaissances se rapportent à l'état le plus avancé des technologies ou aux bonnes pratiques.

* Septembre 2010

Centre du commerce international (ITC)

ITC : DES EXPORTATIONS POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Centre du commerce international (ITC) est l'agence conjointe de l'Organisation mondiale du commerce et des Nations Unies.

MISSION DE L'ITC

L'ITC contribue au succès des exportations des petites et moyennes entreprises dans les pays en développement en offrant, avec ses partenaires, des solutions durables et inclusives de développement du commerce pour le secteur privé, les institutions d'appui au commerce et les décideurs politiques.

OBJECTIFS DE L'ITC

- Renforcer la compétitivité internationale des entreprises grâce aux services de formation et d'appui de l'ITC
- Renforcer la capacité des institutions d'appui au commerce en faveur des entreprises
- Renforcer l'intégration du secteur privé dans l'économie mondiale en fournissant une assistance aux décideurs politiques.

Sigles et abréviations

APEC	Coopération économique Asie-Pacifique
BIPM	Bureau international des poids et mesures
BPA	Bonnes pratiques agricoles
CAC	Commission du Codex Alimentarius
CAE	Communauté de l'Afrique de l'Est
CBI	Centre pour la promotion des importations en provenance des pays en développement (Pays-Bas)
CDA	Communauté de développement de l'Afrique australe
CEI	Commission électrotechnique internationale
CEM	Capacité d'étalonnage et de mesure
CEN	Comité européen de normalisation
CENELEC	Comité européen de normalisation électrotechnique
CIPV	Convention internationale pour la protection des végétaux
DSM	Department of Standards Malaysia
EN	Norme européenne
ETSI	Institut européen des normes de télécommunication
HACCP	Système d'analyse des risques et points critiques pour leur maîtrise
IAC	Institutions d'appui au commerce
IAF	Forum international de l'accréditation
ILAC	Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais
INQ	Infrastructure nationale de la qualité
IQ	Infrastructure qualité
ISO	Organisation internationale de normalisation
ITC	Centre du commerce international
MATRADE	Malaysia External Trade Development Cooperation

MERCOSUR	Marché commun du Sud (Argentine, Brésil, Paraguay et Uruguay)
MLA	Accord de reconnaissance multilatérale
MoU	Protocole d'accord
MRA	Accord de reconnaissance mutuelle
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OIE	Organisation mondiale de la santé animale
OIML	Organisation internationale de métrologie légale
OMC	Organisation mondiale du commerce
ONN	Organisme national de normalisation
ONUDI	Organisation des Nations Unies pour le développement industriel
OPC	Organisation de promotion du commerce
OTC	Obstacles techniques au commerce
PME	Petites et moyennes entreprises
Sida	Agence suédoise de coopération internationale pour le développement
SIPPO	Programme suisse pour la promotion des importations
SPS	Mesures sanitaires et phytosanitaires
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UE	Union européenne
UIT	Union internationale des télécommunications

Avant-propos

Les organismes nationaux de normalisation (ONN) et les organisations de promotion du commerce (OPC) ont des rôles spécifiques importants à jouer : les ONN élaborent des normes nationales et représentent leur pays auprès des organisations de normalisation régionales et internationales ; les OPC sont les pôles qui centralisent les informations indispensables concernant les marchés étrangers et facilitent le commerce d'exportation. Dans la plupart des pays en développement, l'ONN est le Point d'information national OTC/OMC, comme le prévoit l'Accord sur les obstacles techniques au commerce (OTC) de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) ; il peut également offrir des services d'évaluation de la conformité. Dans le passé, la collaboration entre ONN et OPC était très limitée, sinon inexistante, dans de nombreux pays.

Ce manuel s'adresse aux personnes œuvrant pour le commerce international au sein des ONN, des OPC et des agences gouvernementales ; l'objectif est de montrer les avantages que présente une collaboration plus étroite pour aider les exportateurs dans chaque pays.

L'expansion du commerce international et l'importance croissante des normes et des réglementations techniques de haut niveau dans les marchés développés ont élargi les possibilités, ce qui donne

aux ONN et aux OPC davantage d'occasions de collaborer et de créer un terrain plus propice pour que les exportateurs démontrent leur conformité et renforcent la compétitivité du pays.

Cette collaboration peut être utile à toutes les entreprises, en particulier aux petites et moyennes entreprises (PME) pour lesquelles il est difficile d'obtenir les informations nécessaires pour évaluer et se conformer aux exigences conditionnant l'accès au marché d'un autre pays.

Afin d'étudier comment une telle collaboration pourrait se mettre en place, l'ISO et l'ITC ont organisé conjointement une consultation régionale sur « Le management de la qualité : créer des liens pour la réussite des exportations ». Cette consultation, en partie financée par la Sida, a eu lieu en Malaisie en décembre 2009.

Le présent manuel reprend les conclusions de la réunion de consultations et reflète les positions des participants. Les exemples cités sont tirés des expériences mises en commun et les économies en développement de toutes les régions peuvent s'en inspirer pour examiner leur situation locale. Ainsi, le présent ouvrage offre des conseils que les pays peuvent mettre en pratique pour établir leur propre approche et instaurer des efforts de collaboration entre l'OPC et l'ONN pour renforcer leurs services, au bénéfice des exportateurs locaux.



Patricia Francis

Directrice exécutive

Centre du commerce international



Rob Steele

Secrétaire-général

Organisation internationale de normalisation

1. Introduction

Pour réussir face à la concurrence dans le système commercial d'aujourd'hui, un fournisseur étranger doit non seulement trouver un acheteur, mais aussi s'assurer que les biens et services qu'il propose satisfont aux exigences de qualité strictes (en matière de performance, de qualité perçue, de conformité, de fiabilité et de durabilité) imposées par le client, l'utilisateur final ou d'autres acteurs de la chaîne d'approvisionnement mondiale. Bien que ces exigences soient identiques pour tous les fournisseurs, créant ainsi des conditions équitables de concurrence, force est de constater¹⁾ que certains fournisseurs éprouvent des difficultés à satisfaire aux exigences élevées et à fournir les preuves de conformité requises.

Les exportateurs ont besoin de :

- Renseignements sur les exigences d'application volontaire, relatives au marché et sur les exigences obligatoires ou légales
- Services de renforcement des capacités et services consultatifs pour satisfaire et dépasser ces exigences, de manière rentable et systématique
- Preuves de conformité aux exigences des acheteurs et autorités de réglementation.

Toutes les organisations sont tenues de se conformer à de nombreuses exigences de ce

1) Voir le *Rapport sur le commerce mondial 2005 : Analyse des liens entre le commerce, les normes commerciales et l'OMC*, Organisation mondiale du commerce, Genève 2005. www.wto.org/french/res_f/booksp_f/anrep_f/world_trade_report05_f.pdf

type pour pouvoir accéder aux marchés et vendre leurs produits, et, en raison de leurs ressources moindres et des informations limitées dont elles disposent, les PME peuvent avoir de la peine à y parvenir. Les difficultés sont plus grandes encore pour les entreprises hors du marché, notamment pour obtenir les bonnes informations qu'il s'agisse d'exigences d'ordre logistique, administratif et financier, et de preuves attestant formellement la qualité des produits et/ou services. En outre, pour rester compétitifs sur les marchés internationaux où règne une concurrence exacerbée, les fabricants doivent sans cesse innover. Il est donc décisif de bien cerner ces différents aspects et trouver les moyens financiers pour les prendre en compte et de bien évaluer la rentabilité potentielle du marché et de l'acheteur visés.

Les gouvernements développent, à travers des initiatives et les institutions d'appui au commerce, des stratégies visant à faciliter le commerce d'exportation. Parmi les institutions qui peuvent apporter un soutien aux fabricants, aux producteurs et aux fournisseurs, figurent les organisations de promotion du commerce (OPC) et les organismes nationaux de normalisation (ONN) du pays exportateur. Les OPC peuvent principalement apporter des explications et aider les exportateurs à accéder au marché, tandis que les ONN peuvent dispenser les informations pertinentes concernant les exigences de qualité, les réglementations ou les preuves de conformité, et fournir des services d'évaluation de la conformité. On pourrait

s'attendre à ce que les OPC et les ONN aient mis en place des systèmes de collaboration bien établis, étant donné que leurs services respectifs semblent bien se compléter. Néanmoins, dans beaucoup de pays, les OPC et les ONN doivent développer cette coopération ou la mettre en place.

Afin d'étudier comment une telle collaboration pourrait se mettre en place, l'ISO et l'ITC ont organisé conjointement une consultation régionale sur « Le management de la qualité : créer des liens pour la réussite des exportations ». Cette consultation, en partie financée par la Sida, a eu lieu en Malaisie en décembre 2009. Les responsables des ONN et des OPC de 16 pays de l'Asie de l'Est, du Sud-est et du Sud sont venus partager leurs expériences, examiner les défis communs à surmonter pour renforcer les mécanismes de liaison et étudier les exemples de meilleures pratiques. La liste des pays participants et de leurs représentants se trouve en Appendice II.

Le présent manuel reprend les conclusions de la réunion de consultations et reflète les positions des participants. Les exemples cités sont tirés des expériences mises en commun et peuvent être utilisés par les économies en développement de toutes les régions pour examiner leur situation locale. Chaque pays étant unique, il n'existe pas de modèle de coopération applicable à toutes les situations. Toutefois, le présent ouvrage offre des conseils que les pays peuvent utiliser pour établir leur propre approche et opérer leurs propres choix. En outre, les lignes directrices qui suivent peuvent aider à instaurer des efforts de collaboration entre l'OPC et l'ONN

pour renforcer leurs services, au bénéfice des exportateurs locaux.

1.1 Les consultations

Les consultations étaient étayées par des dossiers préparés par l'ONN et l'OPC de chacun des pays participants, ainsi que par l'ISO, l'ITC et des experts internationaux. Tous les documents peuvent être consultés sur le site Web de l'ITC, à l'adresse <http://www.intracen.org/eqm/events>.

Elles étaient organisées sous la forme de sessions d'information menées par des modérateurs de l'ISO ou de l'ITC, ou par des experts internationaux invités. Experts et participants ont expliqué les rôles respectifs des ONN et des OPC, ainsi que l'étendue des exigences de qualité dans les marchés d'exportation. L'analyse de la chaîne de la valeur a servi d'approche pour identifier les activités actuelles ou potentielles menées en collaboration, et établir comment les exportateurs peuvent satisfaire aux exigences du marché et les dépasser avec le soutien des ONN et des OPC. Il a été débattu des éléments de partenariats envisageables et des mécanismes nécessaires à leur mise en place, ainsi que des prochaines étapes pour l'ensemble des pays représentés. Le programme complet est décrit en Appendice I.

1.2 Définition de quelques concepts

Pour éviter tout malentendu sur certaines notions auxquelles le présent manuel fait

référence à maintes reprises, les définitions suivantes s'appliquent :

- Une norme est un document formel, établi par consensus et publié par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages 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. Les normes peuvent donc porter sur des produits et des services comme sur les processus ou les systèmes utilisés pour les mettre à disposition. En règle générale, les normes sont considérées comme des documents « d'application volontaire », ce qui signifie que les fournisseurs sont libres de s'y conformer. Il arrive toutefois que la conformité à ces normes soit exigée par contrat ou jugée souhaitable par le marché.
- Les règlements techniques, qui concernent essentiellement les mêmes domaines que les normes, ne sont en règle générale pas élaborés par voie consensuelle et sont publiés par des autorités de réglementation : la conformité à ces règlements techniques est imposée par la loi. Les règlements techniques sont d'ordinaire mis en place lorsque des manquements observés sur le marché sont préjudiciables à la santé et la sécurité des personnes, ou à la faune et la flore. Ils sont parfois établis pour protéger les consommateurs de fraudes à grande échelle. Souvent, les règlements techniques font référence à des normes, et, dans certains pays, ils sont synonymes de « normes obligatoires ». Les règlements techniques

portent souvent sur les exigences en matière d'emballage et d'étiquetage.

- Les mesures SPS (sanitaires et phytosanitaires) sont des dispositions légales prises par un gouvernement pour protéger, sur son territoire, la vie humaine et animale ou préserver les végétaux des risques découlant de l'entrée, de l'établissement ou de la dissémination de parasites, maladies, organismes porteurs de maladies ou organismes pathogènes. Elles ont vocation à gérer les risques découlant des additifs, contaminants, toxines ou organismes pathogènes présents dans les produits alimentaires, les boissons ou les aliments pour animaux, ainsi que les risques découlant de maladies véhiculées par des animaux ou des plantes, ou de l'entrée, de l'établissement ou de la dissémination de parasites. Ces mesures légales pourraient inclure des critères relatifs au produit final, les procédés et méthodes de production, les procédures d'essai, d'inspection, de certification et d'homologation, les régimes de quarantaine, y compris les prescriptions liées au transport d'animaux ou de végétaux et les prescriptions en matière d'emballage et d'étiquetage liées à l'innocuité des produits alimentaires.
- L'évaluation de la conformité est un terme générique qui englobe l'ensemble des services nécessaires à apporter la preuve qu'un produit ou service est conforme à une norme ou à une réglementation technique. L'évaluation de la conformité peut être réalisée par des organismes indépendants (tierce partie)

ou par le fournisseur, en fonction des exigences de l'acheteur ou des institutions de réglementation. L'évaluation de la conformité comprend l'inspection, les essais, la certification d'un produit ou d'un système ou toute combinaison de ces éléments. La métrologie et l'accréditation font partie intégrante de l'évaluation de la conformité et sont considérées, avec les normes, comme les trois éléments indispensables pour garantir la crédibilité d'un système d'évaluation de la qualité.

Les références aux définitions sont indiquées au Chapitre 10, *Références et définitions*. Elles sont principalement tirées de deux référentiels internationaux : le Guide ISO/CEI 2:2004, *Normalisation et activités connexes – Vocabulaire général*, et la norme ISO/CEI 17000:2004, *Évaluation de la conformité – Vocabulaire et principes généraux*, ainsi que de l'Accord de l'OMC sur les obstacles techniques au commerce (OTC) et de l'Accord de l'OMC relatif aux mesures sanitaires et phytosanitaires (SPS).

2. Structure du présent manuel

Le présent manuel est une version éditée du document de synthèse qui s'appuyait essentiellement sur les discussions en Malaisie, enrichi, le cas échéant, d'informations utiles. La structure du manuel est la suivante :

Le rôle de la qualité dans la compétitivité des exportateurs

Le Chapitre 3 montre dans quelle mesure les exigences en matière de qualité influent sur les exportations et les conséquences que cela implique pour les exportateurs et les institutions d'appui des pays en développement. Il aborde également la complexité et le champ d'application des exigences de qualité.

Le rôle des organismes nationaux de normalisation

Le Chapitre 4 donne une vision d'ensemble du rôle des ONN et des services qu'ils fournissent en matière d'élaboration des normes, d'information sur les normes et les exigences techniques, de services d'évaluation de la conformité ou de services consultatifs et de règlements techniques, et dresse la liste des clients potentiels des ONN.

Le rôle des organisations de promotion du commerce

Le Chapitre 5 donne une description générale du rôle des OPC et des services qu'elles fournissent – informations et renseignement sur les marchés, renforcement des capacités, services consultatifs et mise en relation des

fournisseurs, fabricants et exportateurs avec les marchés – et examine comment les OPC peuvent faciliter les services d'évaluation de la conformité et dresse la liste des clients potentiels des OPC.

Les domaines de collaboration possible

Le Chapitre 6 propose des recommandations sur les liens envisageables entre les points d'information OTC et SPS de l'OMC, les services d'information sur les normes qui sont fournis par les ONN et les services d'information des OPC. Ces mécanismes de liaison comprennent le partage d'informations sur les normes et règlements techniques en vigueur et à venir, les normes privées et les services d'évaluation de la conformité. Il est en outre question du suivi des notifications soumises par les membres de l'OMC, et d'autres possibilités, notamment le partage des bases de données de clients.

Ce chapitre aborde également les services de renforcement des capacités et les services consultatifs quant à la conformité d'un produit ou service avec les exigences du marché d'exportation, et donne des conseils pour obtenir et démontrer cette conformité. D'autres possibilités de collaboration – ateliers, conseil, adhésion croisée dans les structures de gouvernance, les comités techniques ou les commissions consultatives – sont également examinées.

Cartographie des chaînes de valeur liées à la qualité

Dans le Chapitre 7, trois chaînes de valeur génériques – l'agriculture et la production agroalimentaire, les produits manufacturés (par exemple, la confection de vêtements), et les services dans le secteur du tourisme – sont examinées comme exemples de domaines dans lesquels les ONN et les OPC peuvent fournir des services de management de la qualité qui apportent une valeur ajoutée.

Démarche concrète

Le Chapitre 8 s'intéresse aux moyens à mettre en œuvre pour instaurer et entretenir un processus de collaboration.

Conclusion et derniers chapitres

Les Chapitres 9 et 10 offrent une synthèse des principaux points abordés dans le présent manuel, et fournissent des références, des définitions et des appendices (programme, liste des participants, exemple de modules de l'ITC pour le renforcement des capacités des IAC, et bibliographie sélective).

3. Le rôle de la qualité dans la compétitivité des exportateurs

Pour être compétitif, et le rester, dans les marchés nationaux ou étrangers, il faut s'attaquer à des défis à plusieurs niveaux²⁾ :

- *Développement des produits.* L'accent est mis sur des processus qualité plus rapides et systématisés pour développer de nouveaux produits qui s'adaptent à l'évolution rapide des exigences des marchés internationaux et aux préférences des clients
- *Approvisionnement et achat.* Pour les organisations, il est nécessaire d'entretenir des partenariats productifs avec les fournisseurs, y compris des partenariats de sous-traitance dans d'autres pays, pour tirer avantage de la mondialisation de la chaîne d'approvisionnement
- *Formation et développement des ressources humaines.* Les salariés doivent disposer d'outils, de processus et d'appuis en matière de qualité qui leur permettent d'améliorer leurs activités et les produits en continu
- *Économie de la qualité.* Les coûts imputables à la satisfaction du client et permettant de résister aux pressions économiques liées à la mondialisation doivent être systématiquement mesurés et gérés
- *Management concret.* Les responsables doivent adopter une approche rigoureuse, stratégique et concrète du

management continu de l'innovation qui soit axée sur la qualité.

Les notions de « qualité » et d'« innovation » sont primordiales dans ces défis. La qualité s'inscrit dans différentes perspectives, qui vont au-delà de la simple conformité aux exigences spécifiées ou aux normes établies. Elle peut en effet couvrir la performance des caractéristiques essentielles du produit, y compris sa qualité ou sa réputation présumées, la probabilité de défauts de fonctionnement et la durée d'utilisation avant que le produit ne se détériore. C'est pourquoi il est capital pour les organisations de bénéficier :

- D'informations complètes et à jour sur les exigences techniques obligatoires ou « d'application volontaire », qu'elles soient clairement énoncées dans des normes ou établies par le marché
- De services de renforcement des capacités et de services consultatifs qui les assistent pour la conception et le développement des produits, la gestion des achats internationaux et de la chaîne d'approvisionnement, le management de la qualité, y compris du point de vue des coûts, et l'innovation
- Des services d'évaluation de la conformité rapides et rentables pour démontrer que les produits satisfont aux exigences, qu'elles soient obligatoires ou « volontaires ».

2) Source : *Spring into Action*, par A.V. Feigenbaum dans « *Quality Progress* », novembre 2009, www.qualityprogress.com.

Avec l'intensification de la concurrence internationale, l'innovation est plus en plus indispensable pour se faire une place sur le marché. Mais même les produits les plus novateurs doivent se conformer à des normes, en particulier en matière de santé et de sécurité. Il en va de même pour les produits qui s'intègrent dans des systèmes existants, dans les technologies de l'information et de la communication notamment. La conformité aux normes, qu'elles soient obligatoires ou volontaires, est fondamentale pour pouvoir accéder au marché et s'y maintenir, et constitue élément essentiel de la qualité totale du produit, novateur ou non. Les exigences obligatoires figurent généralement dans des règlements techniques et des mesures SPS, tandis que les exigences d'application volontaire sont spécifiées dans des normes.

Les exigences établies dans des normes, les règlements techniques et les mesures SPS varient beaucoup d'un produit ou d'un marché à un autre, ce qui peut être déconcertant pour un exportateur ou un candidat à l'exportation. La conformité aux normes est un choix librement consenti par le fournisseur, à la différence des règlements techniques et des mesures SPS, qui doivent être respectés en vertu de la loi.

3.1 Règlements techniques et mesures SPS

Les gouvernements développent et mettent en œuvre des règlements techniques et des mesures SPS pour les produits qui présentent un risque pour l'environnement, ou la santé

et la sécurité des populations. Les règlements techniques définissent des exigences qui sont souvent comparables à celles des normes pour les mêmes produits, ainsi que des dispositions d'ordre administratif avec des exigences en matière d'évaluation de la conformité. Les mesures SPS se rapprochent des règlements techniques et doivent aussi être prises en compte, en particulier dans le secteur de l'alimentation.

Tous les produits tombant sous le coup de ces deux domaines réglementaires doivent satisfaire aux exigences énoncées en tant qu'obligations légales ou impératives. Cependant, comme certains produits ne relèvent pas de ces domaines, il est très important de déterminer si le marché d'exportation cible fait l'objet d'un règlement technique ou d'une mesure SPS pour un produit ou un service donné.

En principe, les règlements techniques et les mesures SPS restent en vigueur pendant des décennies et non quelques années seulement, ce qui est un avantage pour les fournisseurs, puisque la conformité est imposée systématiquement et en continu. Cependant, si ces règlements et mesures ne s'adaptent pas aux évolutions technologiques, ils peuvent devenir des obstacles à l'innovation. Quoi qu'il en soit, tous les fournisseurs doivent démontrer la conformité de leur produit. On peut donc avancer que le respect des règlements techniques ou des mesures SPS, qui permettent d'instaurer des conditions équitables de concurrence pour l'ensemble des fournisseurs, n'est pas un critère de compétitivité. Cependant, si des produits ou services ne satisfont pas à ces

exigences, les portes du marché leur restent fermées. Pour les PME des pays en développement, les règlements techniques peuvent donc constituer de redoutables obstacles à leur entrée dans les marchés lucratifs d'économies développées. Tel est notamment le cas pour les règlements relatifs à l'environnement ou à la santé, nécessitant des services d'évaluation de la conformité complexes et onéreux qui ne sont pas toujours disponibles sur place.

3.2 Normes d'application volontaire et normes « privées »

Parallèlement à cela, il existe de nombreuses normes régionales, nationales ou internationales pour lesquelles la mise en conformité peut être demandée par contrat par le client et s'inscrit donc dans la stratégie commerciale de l'exportateur.

Les Normes internationales formelles apportent une réponse établie et éprouvée aux défis technologiques et mondiaux. Les règles de l'OMC concernant l'utilisation de normes comme bases des mesures réglementaires exigent que les « normes internationales » soient développées par les organismes désignés, dans le cas de l'Accord SPS³⁾, ou conformément aux principes régissant l'élaboration des normes internationales, dans le cas de l'Accord sur les

3) L'Accord SPS désigne en particulier la Commission du Codex Alimentarius (CAC), l'Organisation mondiale de la santé animale (OIE) et la Convention internationale pour la protection des végétaux (IPPC) comme des organisations productrices de « normes internationales » respectivement pour la sécurité alimentaire, la santé animale et la protection des végétaux.

OTC. La préparation de normes internationales formelles comme celles de l'ISO ou de la Commission électrotechnique internationale (CEI), obéit à ces principes.

Il convient d'établir une distinction entre les normes internationales, élaborées selon les principes énoncés dans les Accords de l'OMC⁴⁾ et les règles fixées dans le *Code de pratique pour l'élaboration, l'adoption et l'application des normes*⁵⁾ et d'autres normes, dites « privées », qui ne s'y conforment pas. Les normes élaborées au moyen de processus ouverts à une participation mondiale et qui se fondent sur ces principes sont considérées comme des « normes internationales ». Les normes internationales de l'ISO sont élaborées dans le cadre de structures éprouvées, d'approches opérationnelles et de modèles participatifs détaillés dans les directives et les procédures de développement en vigueur au sein de l'ISO et de la CEI⁶⁾. D'autres normes peuvent être développées en réponse aux besoins de secteurs spécifiques ou de segments de la population. Ces normes peuvent être parfaitement valides et pertinentes pour leur objet, mais n'adhèrent néanmoins pas aux disciplines mentionnées ci-dessus, ni n'ont les autres attributs caractéristiques des normes

4) Voir Annexe 4 « *Décision du Comité sur les principes devant régir l'élaboration de normes, guides et recommandations internationaux en rapport avec les Articles 2 et 5 et l'Annexe 3 de l'Accord* », contenue dans le « Deuxième examen triennal du fonctionnement et de la mise en œuvre de l'Accord sur les obstacles techniques au commerce » à l'adresse <http://docsonline.wto.org/DDFDocuments/t/G/TBT/9.doc>

5) Voir www.wto.org/french/docs_f/legal_f/17-tbt_f.htm#ann3

6) Voir www.iso.org/iso/fr/standards_development/processes_and_procedures.htm

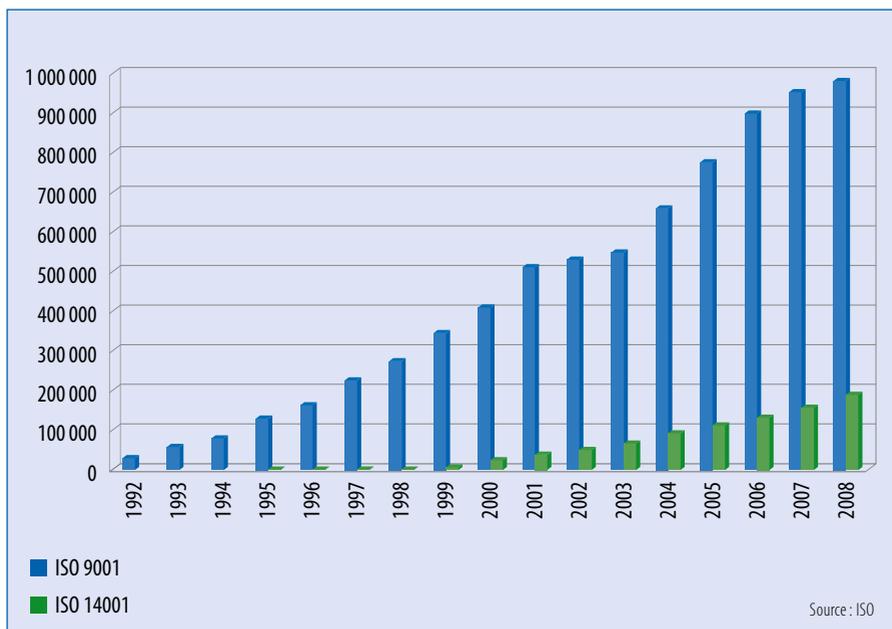


Figure 1 : Les certifications ISO 9001 et ISO 14001 émises dans le monde

internationales formelles. Plusieurs normes internationales – en particulier les normes relatives aux systèmes de management ISO 9001⁷⁾ et ISO 14001 (voir Figure 1) – sont devenues incontournables dans les secteurs de l’industrie et des services.

Ces dernières années, le recours aux normes internationales à l’appui des politiques publiques et des réglementations a progressé à mesure que les pays intégraient l’OMC et commençaient d’appliquer les disciplines des Accords OTC et SPS. Dans ce contexte, les normes sont un moyen de réduire les obstacles au commerce.

7) Les titres complets et les références des différentes normes citées se trouvent au Chapitre 10.

Parmi les exemples de normes régionales, figurent celles de l’Union européenne (EN), de la Communauté de l’Afrique de l’Est (CAE) et de la Communauté de développement de l’Afrique australe (CDA). D’autres accords commerciaux bilatéraux et multilatéraux, ainsi que les accords régionaux de libre-échange existants ou nouveaux dans différentes régions du monde ont aussi fortement incité à recourir à des normes internationales. Des organisations comme l’Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), la Coopération économie Asie-Pacifique (APEC) et le Marché commun du Sud (MERCOSUR), encouragent le recours aux normes internationales comme moyen de favoriser les échanges commerciaux entre leurs membres, ainsi qu’avec le reste du monde.

Les normes à l'échelon national sont innombrables, car près de 150 des 163 membres de l'ISO publient des normes nationales. Heureusement, un grand nombre d'entre elles sont fondées sur des normes internationales, sans pour autant qu'il y ait une équivalence parfaite entre les deux. Dans de nombreux pays, les règlements techniques se basent sur des normes nationales ou y font référence – ce qui signifie qu'il est toujours indispensable pour tout exportateur de s'informer sur les normes nationales des marchés en vigueur dans les marchés qu'il cible.

Les normes internationales sont réexaminées environ tous les cinq ans pour veiller à ce qu'elles conservent toute leur utilité et leur pertinence. Les normes nationales suivent le même cycle.

Il existe une gamme de normes non gouvernementales (en nombre croissant) et des différences significatives entre les organismes/organisations qui élaborent des normes relatives à des aspects comme la gouvernance, l'approche du développement et l'engagement des parties prenantes. L'ISO distingue les organisations internationales à activités normatives « formelles » décrites ci-dessus et les organisations qui établissent des normes « privées »⁸⁾. Dans le contexte des travaux de l'ISO, au moins trois catégories importantes de normes privées ont évolué dans le sens d'une harmonisation ou d'une

coordination avec le système d'élaboration des normes de l'ISO :

- Les normes privées dans les secteurs des technologies de l'information et de la communication (consortium et forum)
- Les normes privées de l'industrie agroalimentaire et du secteur de la distribution
- Les normes privées relatives aux aspects sociaux et environnementaux.

Si aucune prescription légale n'exige la conformité à des normes privées, il s'agit néanmoins souvent d'une condition préliminaire pour traiter avec certains des principaux groupes d'acheteurs ou distributeurs des économies développées. Néanmoins, la certification à de telles normes peut être coûteuse. La réalité du marché est telle que les exportateurs actuels ou les candidats à l'exportation dans de tels marchés sont tenus de s'y conformer s'ils veulent rester dans la course.

Les normes imposées par certaines grandes multinationales de la distribution sont un autre type de normes privées. Elles sont élaborées en réponse à la concurrence qui fait rage entre les distributeurs, et servent à prendre l'avantage sur les concurrents. Ces normes ont une durée de vie très limitée, qui ne dépasse généralement pas un à deux ans. Quand elles ne servent plus d'atouts compétitifs, de nouvelles doivent être élaborées. Pour l'heure, ces normes concernent principalement le secteur de l'alimentation, mais pourraient à l'avenir s'étendre à d'autres domaines.

8) La question est développée plus amplement dans la publication ISO intitulée *Normes internationales et « normes privées »* (ISBN 978-92-67-20518-2), téléchargeable gratuitement sur le site Web de l'ISO, www.iso.org/iso/fr/private_standards.pdf.

4. Le rôle des organismes nationaux de normalisation

Les ONN assurent une large gamme de services de normalisation et d'évaluation de la conformité, qui sont généralement fonction de l'organisation de l'infrastructure nationale de la qualité (INQ)⁹⁾. Par conséquent, avant d'aborder les services que les ONN sont à même de fournir, il est utile de décrire brièvement les éléments d'une infrastructure qualité (IQ) et leurs interactions. Les principaux éléments et services d'une IQ sont indiqués à la **Figure 2**¹⁰⁾.

Des structures nationales, régionales et internationales ont été mises en place pour chacun de ces éléments depuis de nombreuses années. Dans le cas de la normalisation, l'ISO, la CEI, l'Union internationale des télécommunications (UIT) et le Codex Alimentarius sont des structures internationales connues, mais il en existe bien d'autres. Les homologues régionaux des trois premières au sein de l'Union européenne, par exemple, sont le Comité européen de normalisation (CEN), le Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC) et l'Institut européen des normes de télécommunication (ETSI). Il existe des arrangements similaires dans d'autres régions. Les principaux organismes internationaux de métrologie sont le Bureau international des

poids et mesures (BIPM), qui traite essentiellement de la métrologie fondamentale, et l'Organisation internationale de métrologie légale (OIML), qui s'occupe principalement de la métrologie légale. Comme pour les normes, de nombreuses structures régionales ont été mises en place pour harmoniser les enjeux de métrologie au niveau régional. En ce qui concerne l'accréditation, les deux principales organisations internationales sont la Coopération internationale sur l'agrément des laboratoires d'essais (ILAC) et le Forum international de l'accréditation (IAF), qui traite essentiellement de la certification des produits et des systèmes. Il existe également des organisations régionales d'accréditation.

Au niveau national, plusieurs configurations sont possibles. Par exemple, des organisations nationales distinctes peuvent être établies pour la normalisation, la métrologie et l'accréditation, ou bien tous ces services peuvent être regroupés au sein d'une même organisation. Les organisations composant l'INQ peuvent être privées ou publiques, ou semi-publiques. Les combinaisons ne sont pas uniformes et il n'y a pas de meilleure pratique mondiale unique préconisant un type de structure organisationnelle, bien que certaines tendances se dessinent progressivement. Dans certains pays, l'INQ est dictée par une politique qualité nationale, alors que dans d'autres elle s'est développée de manière plus ou moins organique au fil des ans. La plupart des experts reconnaissent

9) Voir la définition de l'infrastructure nationale de la qualité (INQ) au Chapitre 10.

10) Une description plus détaillée des éléments des infrastructures qualité peut être consultée sur le site Internet du Réseau de métrologie, d'accréditation et de normalisation pour les pays en développement à l'adresse suivante : www.dcmas.net.

<p>Métrologie</p>	<p>La métrologie est la technologie ou la science de la mesure. Ce service est nécessaire pour assurer la traçabilité des mesures reconnue au niveau international et l'étalonnage des instruments de mesure. La métrologie se subdivise en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Métrologie scientifique • Métrologie légale • Métrologie industrielle.
<p>Normalisation</p>	<p>Établissement et publication d'un document formel par un organisme reconnu, généralement sur la base d'un consensus, contenant les exigences qu'un produit, un processus ou un service doivent remplir. Les normes peuvent servir de fondement à des règlements techniques, à des obligations contractuelles ou à des exigences du marché. Les normes sont élaborées à différents niveaux, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normes internationales • Normes régionales • Normes nationales • Normes privées.
<p>Évaluation de la conformité</p>	<p>L'évaluation de la conformité est le terme qui regroupe les services permettant de démontrer qu'un fournisseur, un produit ou un service répond aux exigences prévues dans une norme ou un règlement technique. Les activités suivantes sont généralement considérées comme étant des services d'évaluation de la conformité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspection • Essais • Certification de système • Certification de produit.
<p>Accréditation</p>	<p>L'accréditation, y compris l'évaluation par des pairs, est l'activité permettant d'attester de manière indépendante la compétence des personnes ou des organismes fournissant des services d'évaluation de la conformité, facilitant ainsi la reconnaissance internationale des déclarations de conformité.</p>

Source : Création de l'auteur

Figure 2 : Éléments ou services d'une infrastructure qualité

toutefois qu'une INQ effective et efficace est cruciale pour l'économie moderne. Dans le présent manuel, seuls les ONN sont abordés de manière approfondie, mais les autres organismes sont tout aussi importants.

Certains organismes de normalisation publient des normes et fournissent uniquement des

services d'information associés – on trouve essentiellement ce type de spécialisation dans les économies développées. D'autres organismes, comme cela est le cas dans la plupart des économies en développement, proposent également, outre la normalisation, de nombreux services connexes tels que le conseil, l'évaluation de la conformité et la formation.

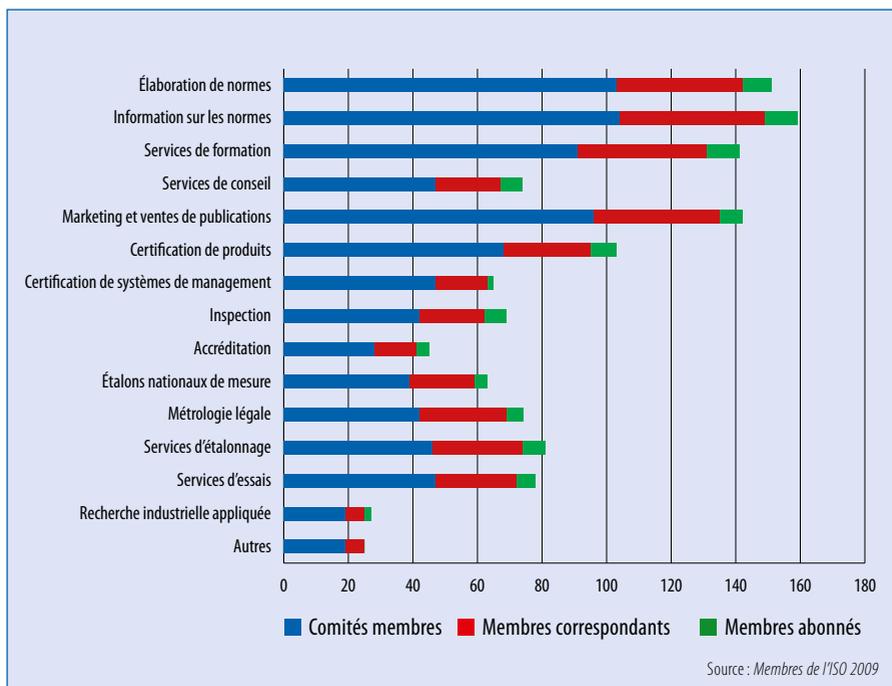


Figure 3 : Services fournis par les comités membres de l'ISO

La grande variété de services offerts par les ONN est indiquée dans la répartition des services des comités membres de l'ISO présentée dans *Membres de l'ISO 2009*¹¹⁾ (voir Figure 3).

Chacun de ces services est décrit plus en détail dans les sections suivantes. Une analyse approfondie du rôle de la normalisation dans le développement industriel, la facilitation du commerce et l'amélioration de l'accès aux marchés mondiaux est présentée dans la publication ISO/ONUDI « *Progresser rapide-*

ment – Les organismes nationaux de normalisation dans les pays en développement »¹²⁾. Des informations supplémentaires sur tous les aspects de l'évaluation de la conformité et le rôle qu'elle joue dans le commerce international sont données dans le manuel établi conjointement par l'ISO et l'ONUDI : « *Bâtir la confiance – La boîte à outils de l'évaluation de la conformité* »¹³⁾.

11) *Membres de l'ISO 2009*, Douzième édition, ISBN 978-92-67-01174-5, ISO, 2009, disponible à www.iso.org/iso/publications_and_e-products/governance.htm#PUB100029

12) *Progresser rapidement – Les organismes nationaux de normalisation dans les pays en développement*, ISBN 978-92-67-20477-2, ISO 2008, voir www.iso.org/iso/fr/fast_forward.pdf

13) *Bâtir la confiance – La boîte à outils de l'évaluation de la conformité*, ISBN 978-92-67-20511-3, ISO 2010, voir www.iso.org/iso/fr/casco_building-trust.pdf

4.1 Services des ONN

4.1.1 Elaboration des normes

Comme le confirment les données publiées dans Membres de l'ISO 2009, la majorité des ONN, même les plus petits d'entre eux – soit 151 ONN sur 162 – élaborent et publient des normes nationales. Cette activité est réalisée au travers des comités techniques qui opèrent conformément aux principes énoncés dans les Directives ISO/CEI et dans l'Annexe 3 de l'Accord OTC de l'OMC. Les autorités, les acteurs du commerce et de l'industrie, les milieux universitaires et la société civile y sont normalement représentés. À quelques rares exceptions près, les économies en développement adoptent les normes plus qu'elles ne les élaborent. Ainsi, les normes nationales sont fondées sur des normes internationales et/ou régionales, sont des adoptions nationales de ces dernières avec quelques modifications ou sont entièrement équivalentes à ces normes. Un ONN progressiste s'assure néanmoins que son pays est correctement représenté aux comités techniques concernés aux niveaux régional et international, afin de protéger les intérêts nationaux.

Les normes élaborées par les ONN intéressent deux groupes essentiels : les pouvoirs publics, qui ont besoin de s'appuyer sur des normes nationales pour établir des règlements techniques et des mesures sanitaires et phytosanitaires, et l'industrie, qui demande des normes pour ses activités de conception et de production. Par conséquent, les programmes de normalisation devraient refléter les besoins de ces deux groupes.

Compte tenu de la croissance dynamique du commerce international, les normes nationales devraient rester aussi proches que possible des normes internationales. Ainsi, les versions nationales devraient être maintenues au strict minimum, afin de permettre à l'industrie d'être plus facilement en phase avec les marchés extérieurs.

4.1.2 Information sur les normes, les procédures d'évaluation de la conformité et les règlements techniques

La quasi-totalité des comités membres de l'ISO fournissent des informations sur les normes nationales, ainsi que sur les principales normes internationales, notamment celles de l'ISO, de la CEI et du Codex Alimentarius. Les ONN les plus grands ont également accès aux normes nationales des principaux partenaires commerciaux du pays. Eu égard à l'importance croissante des normes privées, les ONN dans les pays en développement devraient envisager de fournir des informations sur ces normes et les procédures d'évaluation de la conformité associées. Dans les ONN bien organisés, ce service d'information est assuré par des professionnels familiarisés avec les sujets concernés, de manière à ce que les organisations soucieuses de se renseigner sur les normes en vigueur au sein des marchés étrangers aient l'assurance que les informations qu'elles reçoivent, sont exactes et à jour.

En outre, les ONN vendent des normes nationales individuelles ou des jeux de normes (par exemple, des normes de construction et de sécurité électrique) ou jouent le rôle de mandataires pour la vente de normes étrangères et internationales¹⁴⁾ en format papier ou électronique (sur CD-ROM). Les normes peuvent être téléchargées à partir de l'Internet auprès des ONN les plus évolués, une fois que les paiements correspondants ont été effectués par voie électronique. Certains ONN fournissent aussi un service de mise à jour pour un certain groupe de clients qui sont ainsi informés dès que certaines normes spécifiques, qu'elles soient nationales ou étrangères, ont fait l'objet d'un amendement, d'une révision ou d'une confirmation.

Les informations sur les procédures d'évaluation de la conformité et les règlements techniques au sein des marchés cibles sont tout aussi importantes pour les exportateurs. Les ONN sont bien placés pour accéder à ces informations grâce aux connaissances et aux liens internationaux qu'ils entretiennent. Les ONN dans les pays en développement pourraient utilement ajouter à leur portefeuille de services la prestation de ce type de service d'information. Les points d'information OTC et SPS de l'OMC sont également tout à fait aptes à fournir des renseignements sur des règlements techniques, comme nous le verrons plus loin.

14) Les normes internationales d'organisations non gouvernementales comme l'ISO et la CEI sont généralement soumises au droit d'auteur et doivent être achetées. D'autres normes émanant d'organisations intergouvernementales comme l'OIML et la Commission du Codex Alimentarius peuvent être téléchargées gratuitement.

4.1.3 Services de formation

De nombreux ONN offrent des services de formation relatifs à la normalisation, aux essais et à la certification, couvrant, pour la plupart d'entre eux, la mise en œuvre d'un Système d'analyse des risques et points critiques pour leur maîtrise (HACCP), ou de systèmes de management conformes à ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 ou d'autres normes du même type.

À cette formation générale s'ajoutent normalement la formation et la certification des auditeurs qualité. Les candidats à une formation destinée aux auditeurs de systèmes de management de la qualité, de management environnemental, de management de la sécurité des denrées alimentaires ou à d'autres types d'auditeurs sont généralement des membres du personnel des organisations qui mettent en œuvre ces systèmes. Lorsque l'ONN est également responsable de la métrologie dans le pays, la formation relative aux systèmes d'étalonnage au niveau de l'entreprise ou la formation des métrologues représenteront aussi des activités importantes. Les ONN peuvent également être amenés à former et certifier d'autres spécialistes techniques intervenant, par exemple, dans des disciplines relatives aux essais non destructifs. Toutes ces activités de formation s'appuient sur des Normes internationales telles qu'ISO 19011 ou ISO/CEI 17024.

Il n'y a pas conflit d'intérêts entre services de formation et services d'évaluation de la conformité, à condition que la formation soit ouverte au public et de nature générique, et par conséquent, qu'elle ne soit pas propre à une

entreprise particulière. Dans le cas contraire, la formation serait considérée comme relevant d'une prestation de conseil tombant sous le coup des mises en garde mentionnés au 4.1.4. En effet, même si l'ONN sépare les services de formation/conseil des services de certification, le conflit d'intérêts demeure pour l'organisme d'accréditation.

4.1.4 Services de conseil

En tant que pôles d'excellence pour la technologie, les ONN dans les pays en développement sont idéalement qualifiés pour fournir des services de conseil relatifs à la conformité aux normes et aux règlements techniques en vigueur sur des marchés cibles. En effet, les ONN jouent un rôle actif dans l'établissement des normes, en participant aux activités de normalisation régionale et internationale, et en inspectant et mettant à l'essai des produits. Ainsi, près de 50 % des ONN proposent ces services, comme le confirme la liste de la **Figure 3**. La principale mise en garde est que les ONN ne peuvent fournir ces services de conseil que s'ils n'offrent pas par ailleurs des services liés de certification et d'essais, faute de quoi ils ne pourraient se faire accréditer, dans la mesure où cette combinaison représente un conflit d'intérêts.

Certaines organisations ont contourné ce conflit d'intérêts en séparant les activités de certification et de conseil, qui sont gérées par des directions totalement distinctes et chapeautées par une société holding. Il reste que cette question est susceptible d'évoluer et il pourrait s'avérer utile, pour les ONN, de

s'informer des derniers développements et des règles émises en la matière par l'IAF et l'ILAC.

4.1.5 Accréditation

L'accréditation est de plus en plus utilisée pour déterminer la compétence technique des laboratoires (d'essais et d'étalonnage) et des organismes de certification (de produits et de systèmes). De nombreux ONN fournissent des services d'accréditation dans le cadre de leurs attributions, consistant à établir des normes adéquates dans leur pays, comme c'est le cas au Canada, en Malaisie, en Thaïlande et dans d'autres pays. Cela n'est applicable que si les ONN ne fournissent aucun service d'évaluation de la conformité, ce qui serait considéré comme un grave conflit d'intérêts.

Les principaux clients de services d'accréditation sont les laboratoires, privés ou publics, et notamment ceux qui fournissent des services ayant une dimension publique (par exemple, pour la mise en application d'une réglementation technique ou d'une mesure SPS) ou ceux qui assurent des services d'évaluation de la conformité pour les marchés d'exportation. Il en va de même des organismes d'inspection, et des organismes de certification de systèmes et de produits.

La reconnaissance internationale des services d'accréditation est établie en devenant signataire des accords de reconnaissance multilatéraux de l'ILAC (laboratoires), désignés « MRA » et de l'IAF (systèmes de certification), désignés « MLA ». Les ONN dont les services d'accréditation n'ont pas été évalués par des pairs et reconnus en vertu

de MRÀ avec l'ILAC ou de MLÀ de l'IAF, auront un problème de reconnaissance. Les évaluations de la conformité réalisées par des prestataires de services qui n'ont pas été accrédités par ces organismes risquent de ne pas être reconnues sur les marchés étrangers.

4.1.6 Métrologie

La métrologie recouvre trois domaines distincts – la métrologie fondamentale ou scientifique, la métrologie légale et la métrologie industrielle. Dans de nombreuses économies, les ONN sont les dépositaires des étalons nationaux de mesure, ont des activités de métrologie légale (essentiellement sous la forme de métrologie du commerce, un sous-ensemble de la métrologie légale), et fournissent des services d'étalonnage sur demande de l'industrie et des autorités.

Les étalons nationaux de mesure doivent démontrer une exactitude comparable aux autres étalons nationaux, avec la compétence avérée des laboratoires de métrologie, de sorte que les meilleures capacités d'étalonnage et de mesure du pays (CMC) puissent figurer dans l'annuaire mondial du BIPM¹⁵. Cela constitue la première étape visant à s'assurer que les mesures seront acceptées sur les marchés internationaux, à défaut de laquelle le reste du système national de métrologie n'a pas de sens. Les services de métrologie doivent être financés par le gouvernement et ne pas être à la charge du client.

15) La liste des capacités d'étalonnage et de mesure (CMC) est consultable sur le site Internet du BIPM à l'adresse suivante : www.bipm.org

La métrologie du commerce ressemble à la réglementation technique en ce sens qu'elle est destinée à garantir que les échanges fondés sur des mesures – par exemple, masse, volume, longueur, etc. – correspondent à un processus équitable dans lequel les mesures sont effectuées à l'aide d'instruments qui répondent à des critères d'exactitude minimums. Ces instruments doivent être conformes à des étalons définis avant de pouvoir faire l'objet d'une utilisation commerciale, et doivent être étalonnés et vérifiés à des intervalles réguliers fixés par la loi afin de garantir leur conformité permanente. La métrologie du commerce a pour objectif fondamental de veiller au bon fonctionnement du commerce au niveau national et dès lors, le gouvernement est considéré comme le client. Face à l'augmentation des exportations de marchandises pré-emballées, les exportateurs ont aussi recours aux services de métrologie du commerce pour s'assurer que leurs marchandises seront acceptées sur les marchés étrangers sans devoir être pesées ou mesurées à nouveau.

La précision des instruments de mesure s'affaiblit avec le temps. Il faut donc les étalonner régulièrement pour assurer leur exactitude en permanence. Les ONN dans les économies en développement offrent des services d'étalonnage essentiellement à l'industrie et aux laboratoires, mais également aux autorités. Dans les petits pays, les ONN sont souvent les seuls fournisseurs de ce type de service. Dans les économies plus grandes, les laboratoires d'étalonnage privés accroissent de plus en plus les capacités des ONN dans ce domaine. S'il joue le rôle d'ins-

titut national de métrologie, il est toutefois important pour l'ONN d'établir un système d'étalonnage national adéquat, notamment afin de garantir la traçabilité des étalons de mesure utilisés par les laboratoires d'étalonnage aux étalons internationaux et de veiller à ce que les mesures soient acceptées sur les marchés d'exportation.

4.1.7 Inspection, essais et certification

L'inspection, les essais et la certification sont les principaux moyens de démontrer aux acheteurs ou aux autorités que les produits et services sont conformes à des normes. Les ONN fournissent souvent des services d'inspection aux autorités chargées des importations ou de la mise en œuvre de normes obligatoires. Ces normes relèvent généralement de la réglementation technique et sont des exigences obligatoires imposées par les gouvernements. Certains pays autorisent une inspection avant expédition au lieu et place des inspections effectuées au passage des frontières. Cette procédure est préférable car elle évite ainsi l'expédition de produits non conformes. L'industrie peut recourir aux services d'inspection des ONN à titre d'inspection préalable à l'expédition avant d'acheminer des produits vers des marchés étrangers si les services d'inspection de l'ONN sont acceptés à l'étranger. Ces services d'inspection peuvent également apporter la preuve que les produits sont conformes aux obligations contractuelles convenues entre l'acquéreur et le fournisseur. Cela vaut pour les marchés publics locaux ou à l'étranger.

Les organismes assurant ces services d'inspection devraient être accrédités afin de démontrer leur compétence, et certifiés ISO/CEI 17020:1998, *Critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection*.

Les autorités de réglementation ont recours aux services d'essais des ONN dans le cadre de la mise en œuvre de la réglementation technique et des mesures SPS. De manière analogue, les fabricants et fournisseurs de produits ont besoin de services d'essais effectués par tierce partie répondant aux critères voulus d'indépendance et de compétence technique pour satisfaire aux demandes des clients ou déterminer si les produits respectent les exigences ou normes requises. Dans les économies en développement, les ONN ou certains laboratoires publics sont souvent les seuls prestataires notables de services d'essais. Pour que ces essais soient acceptés, il est important que tous les laboratoires individuels soient certifiés ISO/CEI 17025:2005, *Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais*. Le fait d'être l'organisme national de normalisation (ou un laboratoire dépendant d'un ministère) n'est plus un critère suffisant.

Dans le cas des services de certification assurés par les ONN, les normes qui importent le plus aux exportateurs sont les normes de systèmes de management de la qualité et de management environnemental ISO 9001 et ISO 14001, et de plus en plus ISO 22000:2005, *Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires — Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire*.

Pour les exportateurs de produits alimentaires, la conformité aux principes HACCP est également importante. La certification ISO/CEI 17021:2006, *Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management* est une condition préalable à la reconnaissance des services de certification de ces systèmes de management.

Les services de certification des produits sont importants, notamment pour les dispositifs médicaux et pour les produits électriques destinés au marché nord-américain. Les ONN peuvent alors jouer le rôle de sous-traitant pour les organismes de certification des produits exerçant sur les marchés cibles à l'étranger. Dans ce type d'arrangement, les ONN dans les pays en développement doivent démontrer leur compétence et négocier des accords spécifiques.

4.1.8 Services exclus

Les ONN assurent généralement une large gamme de services, mais, dans la plupart des économies en développement, certains services relèvent de la responsabilité d'autres organismes. L'exemple le plus marquant est celui des mesures sanitaires et phytosanitaires qui ne sont pas du ressort des ONN dans la plupart des pays. Les inspections et activités réglementaires relèvent de la responsabilité d'autres autorités. Ainsi, les procédures de contrôle, d'inspection et d'homologation des végétaux et des animaux ne sont généralement pas assurées par les ONN. Il reste que, même dans ce cas, les ONN peuvent fournir des

services d'essais et de certification relativement aux mesures SPS, à la demande des autorités.

4.2 Points d'information OTC et SPS de l'OMC

Selon les données du Secrétariat de l'OMC, les ONN sont, pour 60 % d'entre eux, les seuls Points d'information OTC de l'OMC désignés, et 15 % environ partagent cette responsabilité avec leur ministère de tutelle. Un faible pourcentage des ONN jouent le rôle de Point d'information SPS de l'OMC dans leur pays. Dans les autres États membres de l'OMC, les Points d'information de l'Accord OTC de l'OMC relèvent du ministère du commerce. Les ministères de la santé et de l'agriculture se partagent généralement la responsabilité des Points d'information SPS de l'OMC.

Les Points d'information OTC de l'OMC sont établis conformément à l'obligation prévue dans l'Accord OTC de l'OMC afin d'être en mesure de répondre aux demandes de renseignements émanant d'autres membres de l'OMC relatives aux normes nationales, aux règlements techniques, aux organismes et procédures d'évaluation de la conformité, aux appartenances régionales et internationales des organismes locaux de normalisation et d'évaluation de la conformité. Plusieurs membres de l'OMC ont également élargi le rôle des points d'information au-delà des obligations de l'Accord OTC de l'OMC en fournissant des services d'information au secteur industriel et commercial au sein de leur ressort territorial.

Les points d'information doivent fournir les renseignements suivants :

- Règlements techniques en vigueur (y compris métrologie légale et normes obligatoires)
- Normes nationales en vigueur
- Projets de nouveaux règlements techniques
- Projets d'amendement de règlements techniques
- Toutes exigences relatives à l'évaluation de la conformité selon les règlements techniques ou les normes
- Toute appartenance des organismes nationaux du pays à des organisations régionales ou internationales ayant des activités de normalisation ou d'évaluation de la conformité
- Tous accords de reconnaissance bilatéraux ou multilatéraux relatifs à l'une quelconque des informations ci-dessus
- Le nom et les coordonnées de chacun des organismes responsables de l'une quelconque des informations ci-dessus.

Les Points d'information SPS sont semblables en ce qu'ils doivent fournir des informations concernant toutes réglementations sanitaires ou phytosanitaires adoptées ou projetées dans le pays, toutes procédures de contrôle et d'inspection, tous régimes de production et de quarantaine. Ils doivent également répondre aux questions concernant les procédures d'évaluation des risques, y compris les facteurs pris en considération, ainsi

que la détermination du niveau approprié de protection sanitaire ou phytosanitaire. Les informations relatives à l'appartenance d'organismes nationaux à des organisations et systèmes sanitaires et phytosanitaires internationaux et régionaux, et à des accords et arrangements bilatéraux et multilatéraux relevant de l'Accord SPS, doivent également être fournies sur demande. Les Points d'information SPS sont pour l'essentiel rattachés aux ministères en charge de l'agriculture et de la santé (innocuité des denrées alimentaires), de la santé des animaux et de la préservation des végétaux, et ne relèvent généralement pas des attributions de l'ONN.

Les points d'information bien organisés étoffent ces services en fournissant des alertes et des avertissements sur les règlements techniques et mesures SPS auxquels doivent se conformer les partenaires commerciaux. Le Secrétariat de l'OMC dresse une liste et publie régulièrement l'ensemble de ces notifications émises par les membres de l'OMC. Ces points d'information examinent ces notifications, déterminent leur pertinence pour le pays et les diffusent auprès de l'industrie et des autorités pour observations et information. Ils peuvent même collationner toutes les observations en vue d'une action ultérieure des responsables commerciaux au sein des ministères concernés, par exemple en communiquant la position d'un pays donné au membre de l'OMC désireux d'appliquer ces mesures. La fourniture de ce type de service par les points d'information offre des avantages considérables aux exportateurs dans les pays en développement.

4.3 Utilisateurs des services des ONN

Le large éventail de services existants ou possibles assurés par les ONN indique que la clientèle peut être tout aussi variée. Le premier groupe de clients comprend les autorités des marchés nationaux ainsi que des marchés d'exportation potentiels, soucieuses d'obtenir des informations sur les normes nationales, qu'il s'agisse d'exigences des marchés ou d'éléments de base de la réglementation technique et des mesures SPS. Si l'ONN joue également le rôle de point d'information national, alors les autorités s'attendent à recevoir l'ensemble des informations prévues par les Accords OTC et/ou SPS de l'OMC. Lorsque l'ONN fournit des services d'évaluation de la conformité, notamment en tant que prestataire de services privilégié quant à la réglementation technique, alors les autorités exploiteront pleinement ces services – que ce soit pour les autorisations de mise sur le marché, ou pour déterminer la conformité des produits sur le marché. L'ONN facture normalement les services d'évaluation de la conformité, alors que les services d'information sont généralement gratuits, en tant que services « bénéfiques pour le pays » profitant de mécanismes de financement publics.

Le deuxième groupe de clients des ONN est l'industrie : les fabricants et fournisseurs, des grandes multinationales ayant des activités locales et sur les marchés d'exportation aux plus petites PME. L'éventail des besoins est comparable à celui des autorités, mais la

perspective est différente. Ce groupe de clients est davantage intéressé par des services d'évaluation de la conformité fournis sur une base régulière plutôt que par des services d'information liés à une exigence ponctuelle. Les essais, la certification et l'étalonnage constituent l'essentiel de ces services dès lors que la compétence technique de l'ONN peut être démontrée. Les fournisseurs exigent généralement des informations relatives à la conformité par le biais de leurs partenaires industriels (les fabricants) mais peuvent parfois demander directement à l'ONN des services d'évaluation de la conformité. Il reste que les fournisseurs sont les principaux clients des services d'information des ONN, notamment dans les marchés d'exportation.

Le troisième groupe de clients est constitué des particuliers et du public qui recourent parfois aux services d'information des ONN, bien que le coût des services d'évaluation de la conformité soit normalement trop élevé pour le grand public.

4.4 Financement des ONN

Les sources de financement des ONN sont multiples et varient selon que ces organismes dépendent de services gouvernementaux, qu'ils sont des organismes publics ou des sociétés privées, et diffèrent d'un pays à l'autre. Dans certains pays, les ONN sont entièrement financés par l'Etat, alors que dans d'autres pays, les budgets dépendent pour une large part des recettes des services d'évaluation de la conformité. Si l'ONN est

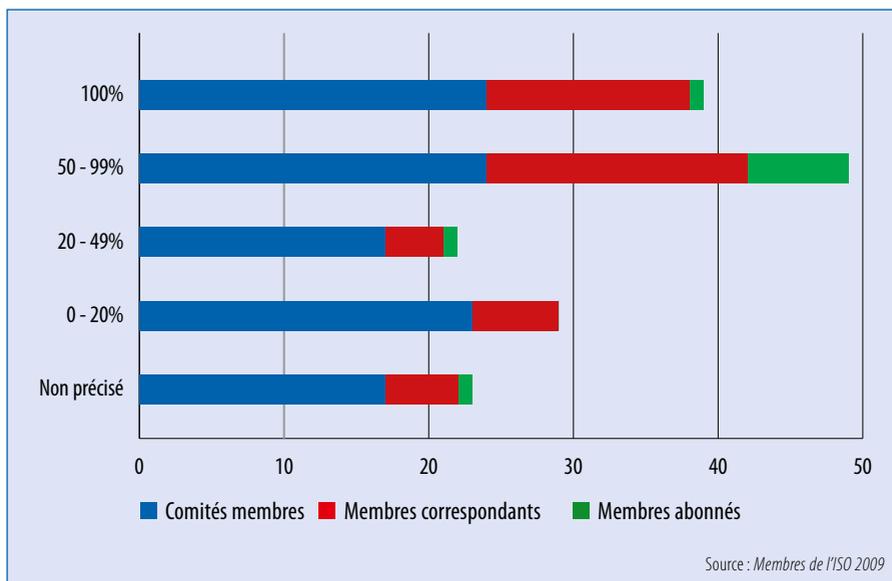


Figure 4 : Subventions gouvernementales en tant que source de revenus des ONN

un organisme privé, il doit obtenir paiement auprès des bénéficiaires de ses services, y compris de l'Etat. Certains ONN financent même l'essentiel de leurs budgets au travers de l'administration des normes obligatoires de la certification. La **Figure 4** montre l'étendue des subventions gouvernementales en tant que source de revenus des membres de l'ISO en 2009.

La question des mécanismes de financement des ONN n'entre pas véritablement dans le cadre de ce manuel, hormis certaines initiatives de collaboration entre les ONN et les OPC. Le financement par l'Etat d'initiatives

de collaboration portant sur des activités « bénéfiques pour le pays » est plus important. Ces activités sont décrites de manière plus approfondie en 8.2. La publication de l'ISO « Financer les ONN – La viabilité financière des organismes nationaux de normalisation »¹⁶⁾ donne des informations détaillées sur le financement des ONN.

16) Financer les ONN – *La viabilité financière des organismes nationaux de normalisation*, ISO 2010, Genève, ISBN 978-92-67-20534-2, voir www.iso.org/iso/fr/financing_nsbs.pdf

5. Le rôle des organisations de promotion du commerce

Dans tous les pays, des institutions d'appui au commerce (IAC) aident les entreprises à développer, à promouvoir et à vendre leurs biens et services à l'étranger. La **Figure 5** présente les grandes catégories d'IAC. Elles n'ont pas de format standard et il en existe souvent plus d'une dans chaque pays. Pour illustrer les fonctions et services des IAC, l'Appendice 3 montre les modules de renforcement de capacité des IAC que propose l'ITC.

Une OPC a traditionnellement un rôle plus limité dans la « promotion » du commerce

international. Un pays peut en compter plusieurs. Elles ne sont pas homogènes et peuvent prendre de nombreuses formes. Dans certains pays, elles font partie des ministères (par exemple aux Philippines), dans d'autres il s'agit d'organismes créés par la législation (par exemple à Fidji), dans d'autres encore d'organismes du secteur privé (par exemple les chambres de commerce en Autriche). Dans certains cas, l'OPC est un organisme semi-public, semi-privé (le Conseil suédois du commerce par exemple).

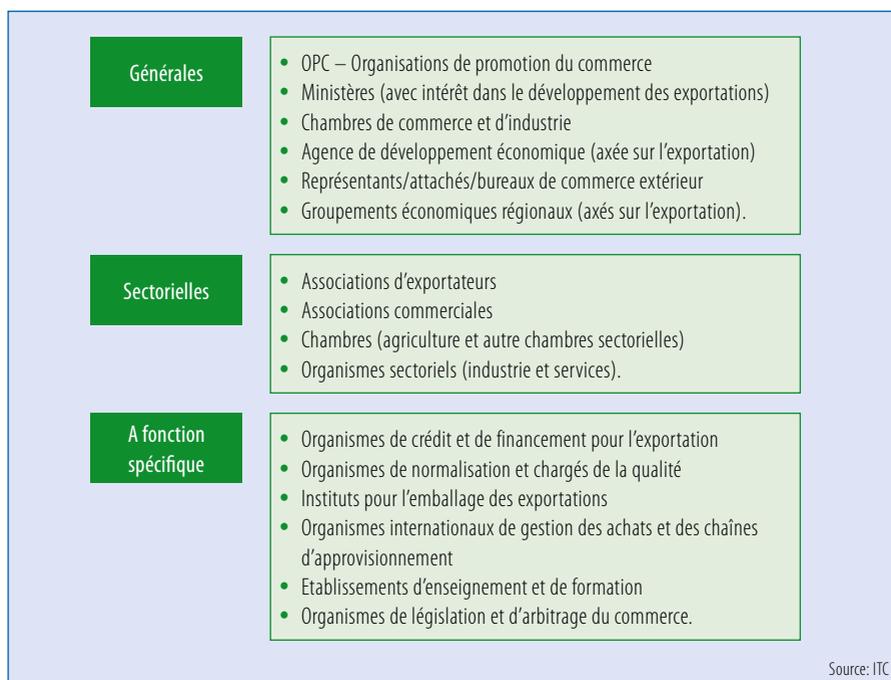


Figure 5 : Grandes catégories d'IAC

Une OPC peut représenter de petits pays alors que de plus grands pays peuvent être représentés par des OPC à la fois au niveau régional et au niveau local/municipal. L'une d'entre elles est en général reconnue en tant qu'OPC nationale dans les réunions internationales en raison de son statut et de son financement publics. Néanmoins, dans le domaine de l'exportation, les clients utiliseront l'OPC qui répond le mieux à leurs besoins. Quelques OPC ont la responsabilité de promouvoir le tourisme. D'autres, plus nombreuses, combinent la promotion des exportations avec celle des investissements intérieurs. Comme la clientèle pour le tourisme et la promotion des investissements intérieurs peut être différente de celle du secteur traditionnel des exportations, ces combinaisons n'ont pas toutes réussi, entraînant dans certains pays la séparation des deux fonctions (par exemple au Portugal).

5.1 Services des OPC

Les services des OPC peuvent être ceux que demande la communauté des exportateurs, éventuellement en réponse à une étude des besoins des clients ou à une analyse des demandes reçues. Les OPC peuvent aussi exploiter des informations du monde entier pour identifier, dans les divers marchés et secteurs, des opportunités que les exportateurs du pays n'auraient pas encore remarquées. Les OPC considéreront alors cette activité comme un travail proactif, l'équilibre entre les services réactifs et proactifs étant à leur libre appréciation. La **Figure 6** montre un « menu » des services possibles de l'OPC. Toutefois, de nombreuses OPC n'offrent qu'une

partie de ces services en raison de ressources ou de pouvoirs limités, de la demande de la clientèle ou de la concurrence d'autres IAC. Le présent manuel est axé sur les fonctions impliquant la plus grande collaboration potentielle avec les ONN..

5.1.1 Information

Le principal objectif d'une OPC est de mettre les vendeurs en contact avec les acheteurs à l'étranger et de faciliter le développement de ces contacts. Les OPC peuvent fournir des informations sur les acheteurs et les vendeurs : taille, chiffre d'affaires, coordonnées, réputation sur le marché, attitudes de la clientèle, compétitivité, méthodes commerciales, parts de marché, etc. Elles donnent néanmoins rarement des avis sur leurs capacités financières, fonction qui relève des bureaux commerciaux. Les OPC peuvent donner des informations sur les normes et les réglementations techniques, mais celles interrogées dans le cadre de la consultation étaient peu nombreuses à le faire. La MATRADE en Malaisie fait exception en fournissant ces informations sur demande de ses bureaux de l'étranger. Cette activité demande un travail important. Les OPC sous-traitent donc de plus en plus ou achètent les résultats de ces travaux à des fournisseurs de renseignements commerciaux. Les OPC rassemblent et diffusent les informations par le biais de publications, de sites Web, de listes de courriels et en personne à des points d'information. Elles peuvent aussi déléguer cette tâche à des bureaux décentralisés en province et à des agences plus proches de l'exportateur.

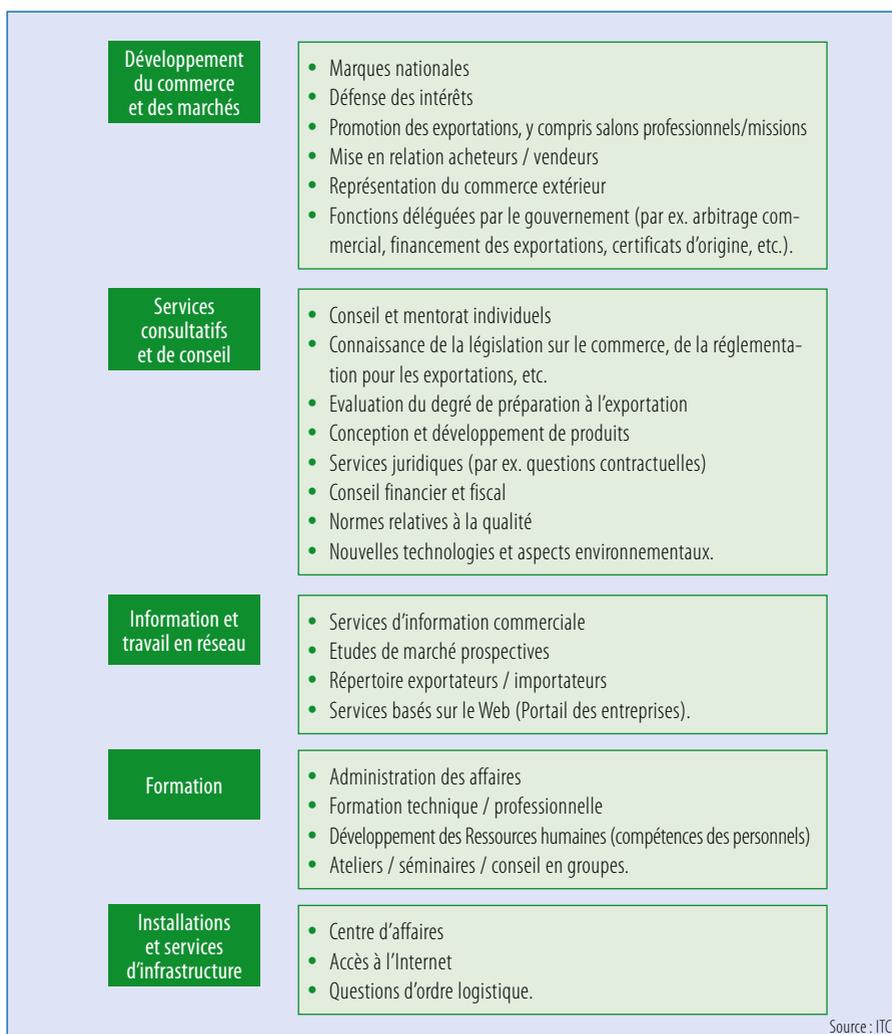


Figure 6 : Grandes catégories de services d'IAC

5.1.2 Promotion sur les marchés cibles

Quand une OPC a obtenu les précisions voulues sur les acheteurs et marchés potentiels et un exportateur est disposé à saisir

l'opportunité, l'OPC peut faciliter les contacts entre l'acheteur et le vendeur, notamment en assurant et/ou en subventionnant la participation de l'exportateur, seul ou avec d'autres entreprises, à un salon professionnel international. Elle peut aussi organiser

des missions acheteurs-vendeurs vers et à partir du marché cible. Toutes ces activités ont pour but de développer les contacts entre acheteurs et vendeurs et de mieux sensibiliser l'exportateur aux conditions du marché d'exportation.

5.1.3 Soutien à l'étranger

Les OPC disposant de réseaux de bureaux ou de représentants à l'étranger peuvent apporter une aide supplémentaire aux exportateurs du pays. Cette aide est particulièrement importante pour les PME qui n'ont pas, dans un nouveau marché, de distributeurs susceptibles de traiter des exigences locales dans la langue du pays. Les PME doivent souvent avoir recours aux bureaux des OPC à l'étranger, à l'ambassade ou à un autre représentant du pays pour faire leur entrée et identifier des services de traduction et d'interprétation. Les OPC de plus grande taille ayant des réseaux étendus à l'étranger peuvent aider les exportateurs grâce à leurs connaissances du marché local. Toutefois, il est coûteux d'installer des employés de l'OPC sur les marchés étrangers et ils sont en général complétés par un personnel local qui peut fournir à un prix moindre des capacités et connaissances dans la langue nationale.

Dans certaines économies développées, des bureaux de promotion des importations ont été créés pour aider les PME des économies en développement à accéder à leurs marchés. Des exemples types sont le Centre néerlandais pour la promotion des importations des pays en développement (CBI) ou le

Programme suisse pour la promotion des importations (SIPPO)¹⁷.

5.1.4 Rôle des OPC dans le développement du commerce

L'orientation des OPC a changé avec l'apparition de l'Internet, qui a permis aux exportateurs de rechercher directement des informations sur les marchés plutôt que de passer par une OPC, et de contacter des acheteurs potentiels par courrier électronique, sur des sites de réseaux commerciaux ou des cybermarchés. En réponse, certaines OPC se sont attachées à intervenir plus tôt dans le processus d'exportation (« soutien en amont ») pour aider les exportateurs à se préparer pour l'exportation en développant et en adaptant leurs produits.

Cette situation a mis au défi les OPC de se doter de compétences nouvelles. Si les OPC n'apportent pas une assistance en matière de préparation à l'exportation, de petites agences distinctes prendront en charge cette fonction (le réseau Business Link au Royaume-Uni est un exemple). Certaines OPC dans les pays développés (par exemple en Suède et en Norvège) ont fourni un soutien plus détaillé (« soutien en aval ») et proposent des services de conseil payants qui concurrencent le secteur privé. C'est également le cas dans certaines économies en développement (la MATRADE fournit par exemple un soutien financier pour

17) Lien aux organisations de promotion des importations: www.tponetwork.net/importpromotionagencies.php

aider les PME à améliorer l'emballage et l'éti-quetage). Un tel élargissement de la gamme des services des OPC pourrait inclure une aide en matière de normes et de règlements techniques.

5.1.5 Services exclus

Dans les marchés développés, les OPC orientent en général les clients vers des services de conseil spécialisés plutôt que de se spécialiser elles-mêmes dans des domaines comme l'emballage, le transport, le financement et l'assurance, qui requièrent des connaissances et des compétences généralement étrangères aux fonctionnaires du service public. Ainsi, traditionnellement, elles ne renseignent pas les exportateurs sur les règlements techniques ou les normes à respecter pour répondre aux besoins du marché. Compte tenu de la globalisation du commerce et de l'intensification de la circulation des biens entre les pays, il est plus important que jamais que les exportateurs disposent de meilleures informations sur les conditions d'entrée sur les marchés. La fonction du présent document de synthèse est de montrer comment les OPC peuvent inscrire une telle assistance dans leurs activités et collaborer avec les ONN à cette fin.

5.2 Secteurs soutenus

Les OPC ont l'habitude de traiter avec des exportateurs qui expédient des biens vers des pays étrangers. Ce service a été élargi et les OPC aident désormais les exportateurs à établir des filiales à l'étranger et à générer des

profits par une production extérieure (investissements à l'étranger). La globalisation et le transfert des installations de production vers des économies à faible coût s'accompagnent d'une dépendance par rapport à la vente de services (comme les conseils professionnels, les activités de construction, les transports). Les OPC ont dû mettre au point des mécanismes pour assister les prestataires de services, qu'ils soient professionnels (par exemple architectes, juristes, comptables) ou consultants (par exemple pour les entreprises ou des services commercialisables sur le plan international). Les outils développés pour la vente des biens, par exemple les salons professionnels, ne concernent pas nécessairement la vente de services. Ici, les missions commerciales, qui se concentrent sur les présentations en personne, ont été en général plus efficaces. Néanmoins, il est courant de donner des informations sur les marchés pour la vente des biens et des services.

Les pays moins développés s'intéressent également à vendre des produits de base à l'étranger, en général des matières premières ou des produits agricoles susceptibles d'être transformés en produits alimentaires. Les outils d'aide à l'exportation des produits sont en l'occurrence utiles, mais de plus amples informations sur les marchés peuvent s'avérer nécessaire pour aider un exportateur de produits alimentaires. Parfois, c'est un ministère de l'agriculture ou de l'alimentation qui gère la promotion du commerce agro-alimentaire plutôt que l'OPC. Ainsi, dans la perspective d'une collaboration avec l'ONN, le partenaire sera parfois une organisation autre que l'OPC principale.

5.3 Utilisateurs des services de l'OPC

Bien que l'éventail des services de l'OPC semble large, comme le montre la Figure 7, il est en réalité relativement limité. Des études montrent que, même dans des marchés développés comme le Royaume-Uni, environ 40 % des exportateurs ne sont pas au courant de l'existence d'une OPC. Les grandes entreprises ont tendance à ne pas recourir aux services d'une OPC parce qu'elles vendent en général des produits bien définis pour des marchés établis et connaissent bien leurs acheteurs et leurs marchés. Si elles souhaitent pénétrer un nouveau marché, elles désigneront probablement un agent ou distributeur ou créeront un bureau local sans faire appel aux services d'une OPC. Une exception serait une organisation de services

– par exemple une grande entreprise de distribution ou de construction – qui demande un soutien diplomatique pour avoir accès aux décideurs dans un ministère. Les organisations de services comme les banques et les professionnels comme les architectes et les géomètres auront rarement recours à l'OPC, celle-ci ne disposant probablement pas des connaissances et des compétences nécessaires dans le domaine.

Les clients des OPC sont en général des PME. Dans la plupart des secteurs, les micro-entreprises sont normalement jugées trop petites pour pouvoir exporter, en particulier si un fonds de roulement ou un travail importants sont nécessaires pour pénétrer un marché étranger. Les PME qui souhaitent accéder à de nouveaux marchés ou vendre de nouveaux produits dans des marchés existants

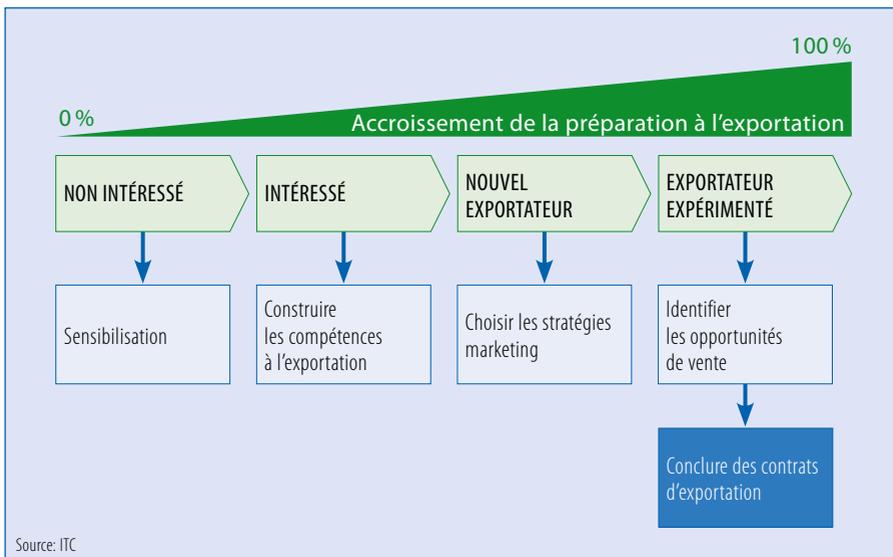


Figure 7 : Le rôle de l'OPC varie selon le degré de préparation à l'exportation

peuvent s'adresser à une OPC pour trouver des acheteurs et entreprendre une étude de marché. Un tel service sera probablement peu coûteux, voire gratuit.

5.4 **Financement et ressources**

5.4.1 **Financement**

Dans la plupart des pays, le gouvernement ou les autorités régionales et locales sont sensibles aux avantages économiques de la vente de biens et de services à l'étranger. Par conséquent, une partie ou la totalité des ressources des OPC provient d'un financement public. Rares sont les OPC financées à partir de sources autres que publiques. En général, lorsqu'un service est mis à la disposition de tous, sans adaptation aux besoins des divers exportateurs, il est fourni gratuitement à l'exportateur au point de livraison. Lorsqu'un élément du service est personnalisé (par exemple l'OPC étudie un marché spécifique pour un exportateur) ou est disponible sélectivement à un groupe d'entreprises (par exemple un groupe d'entreprises souhaitant exposer dans un salon professionnel étranger), ces dernières prendront en charge une partie ou la totalité des frais supplémentaires liés à ce service exclusif. Ce paiement prendra la forme d'un versement de l'exportateur à l'OPC ou d'une subvention de l'OPC accordée à l'exportateur pour le remboursement d'une partie de ses frais. Les deux méthodes présentent des avantages et des inconvénients : par exemple, une subvention est simple à administrer

alors que le recouvrement du paiement d'un exportateur peut impliquer une gestion de la dette coûteuse en personnel. Plus courante dans les économies développées, cette tendance à partager le soutien peut devenir prédominante dans les économies en développement avec l'accroissement des demandes de financement public.

5.4.2 **Hierarchisation des ressources**

Les personnels, les compétences et les ressources financières des OPC ne sont pas infinies. Cela vaut pour les grandes OPC dans les pays développés comme pour les petites OPC dans les pays en développement. Elles ne peuvent tout faire et doivent faire des choix. Nombre d'entre elles hiérarchisent déjà les services par secteur, pays d'intérêt ou type d'organisation. À moins que les exportateurs ne soient prêts à financer des services supplémentaires relatifs aux exigences techniques, aux normes, aux mesures SPS et à l'évaluation de la conformité, les OPC doivent comparer l'importance de ces services avec les services axés sur la demande qui sont déjà fournis. De plus, les OPC doivent hiérarchiser les initiatives et les opportunités qu'elles ont identifiées et décider des ressources à affecter aux nouveaux services. Pour une OPC, il est préférable d'effectuer une étude de marché auprès des exportateurs avant de décider de la nouvelle répartition des ressources. Si l'OPC est gérée ou conseillée par un comité de représentants du commerce, cet organe pourrait être également consulté sur la question.

6. Les domaines de collaboration possible

Il ressort des consultations que, jusqu'à présent, peu d'ONN et d'OPC ont collaboré à grande échelle ou formellement. Il est donc utile de dresser la liste des nombreuses collaborations possibles. Il appartient aux pays et à leurs institutions de sélectionner celles qui conviennent aux usages et pratiques nationaux. La **Figure 8** résume les possibilités de coopération examinées lors des consultations et des précisions sont données dans les sections ci-après.

6.1 Liens informationnels

Avant d'exporter, les organisations doivent obtenir des informations sur les marchés d'exportation qui sont intéressants pour leurs produits ou services, afin de prendre les bonnes décisions pour assurer la conformité aux prescriptions ou établir s'il est véritablement intéressant d'exporter. Ces informations concernent notamment les acheteurs potentiels, la taille du marché, la concurrence, les niveaux de prix, les préférences du marché, la logistique de transport et d'entreposage, etc. En outre, il se peut que les produits doivent être conformes à des règlements techniques ou à des mesures SPS, faire l'objet d'une inspection avant l'expédition et porter une marque de certification des produits imposée par la législation. Les exportateurs devront peut-être aussi démontrer la conformité des produits à des normes d'application volontaire (par une marque de certification des produits par exemple) pour qu'ils soient acceptés sur

le marché. Les acheteurs peuvent également exiger la conformité à des normes d'application volontaire ou à des normes privées dans le cadre de leurs accords contractuels.

Plus l'entreprise est petite, moins le personnel est nombreux et moins elle aura le temps de rassembler ces informations. Elle confiera donc le travail à des agences spécialisées. L'existence de plusieurs agences permet d'obtenir des informations plus souvent et en plusieurs points, mais il est parfois difficile de savoir qui fait quoi et qui le fait le mieux. De nombreux gouvernements ont donc été incités à créer et à maintenir des points d'information « uniques » ou de « premier choix ». Comme nous l'avons vu dans les Chapitres 4 et 5, les OPC et les ONN peuvent fournir une bonne partie des informations requises. Il serait donc pertinent de mettre en place des collaborations pour garantir la communication continue d'informations entre les ONN et les OPC.

6.1.1 Partage des informations entre les OPC et les ONN

En résumé, les ONN détiennent des informations sur les normes, les règlements techniques, l'évaluation de la conformité et parfois les mesures SPS. Ces informations sont disponibles dans le pays de l'ONN ainsi qu'aux niveaux régional et international. Aujourd'hui comme à l'avenir, l'ONN devrait communiquer

<p>Liens informationnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Partage des informations concernant <ul style="list-style-type: none"> – Les marchés intéressant les exportateurs – Les produits et services que les exportateurs souhaitent vendre – Les normes, les règlements techniques, les mesures SPS, l'évaluation de la conformité dans des marchés cibles – Les notifications de l'OMC concernant les règlements techniques et les mesures SPS. • Signalisation des sites Web et création de liens entre les sites • Informations de l'ONN sur le programme de travail de la normalisation <ul style="list-style-type: none"> – Nouvelles normes à élaborer – Nouveaux comités techniques à créer – Diffusion des projets de normes pour enquête publique. • Diffusion d'informations de l'OPC <ul style="list-style-type: none"> – Sites Web, publications, listes de diffusion ciblées – Centres d'information – Systèmes d'alerte rapide sur les produits alimentaires – problèmes rencontrés avec les produits exportés dans les marchés cibles.
<p>Services de renforcement des capacités et services consultatifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Services consultatifs pour répondre aux exigences du marché <ul style="list-style-type: none"> – Reprise de la conception des produits, services ou emballages – Mise en oeuvre des systèmes de management (c'est-à-dire qualité, sécurité alimentaire, environnement) – Facilitation des services de conseil. • Services de renforcement des capacités au niveau national <ul style="list-style-type: none"> – Améliorer l'INQ – Homologue pour les projets de donateurs.
<p>Obtenir et démontrer la conformité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'OPC agit en tant que facilitateur entre l'exportateur et les prestataires de services comme les ONN et autres instances • L'ONN fournit des services d'étalonnage et d'évaluation de la conformité <ul style="list-style-type: none"> – Inspection – Essais – Certification (produits et systèmes).
<p>Autres possibilités de collaboration</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration des filières officielles de communication et de la coopération par des Protocoles d'accord (MoU) ou accords analogues • OPC membres permanents de comités techniques pour l'élaboration de normes (nationales et internationales) • Représentation mutuelle dans les structures de gouvernance et les structures consultatives • Séminaires, ateliers et possibilités de formation combinés en relation avec des intérêts communs • Traiter du déversement de produits de mauvaise qualité sur les marchés intérieurs • Collaborer pour utiliser les fonds gouvernementaux afin de renforcer les capacités des PME • Etablir un groupe de travail national pour examiner et échanger des informations présentant un intérêt et des avantages mutuels.

Source : Création de l'auteur

Figure 8 : Domaines de coopération possible entre ONN et OPC

des informations sur les développements en cours en établissant des liens avec les points d'information nationaux pour les accords OTC et SPS, avec ses homologues, avec les organisations régionales et internationales de normalisation, ainsi qu'avec l'OMC. À travers leurs comités techniques et grâce à leurs bases de données de clients, les ONN disposent de grands volumes de données concernant l'information sur les normes et les services d'évaluation de la conformité. Ils communiquent aussi de plus en plus par le biais de leurs sites Web, mais ciblent également les membres des comités ainsi que des industries et/ou associations industrielles bien identifiées.

Pour sa part, l'OPC identifie, rassemble et met à disposition des informations sur les marchés étrangers plutôt que nationaux. Elle est en contact avec de nombreuses organisations qui ont des activités de vente, non seulement sur les marchés nationaux, mais aussi à l'étranger. Et elle est mieux informée que l'ONN sur les marchés d'exportation cibles. L'expertise de l'OPC réside dans les informations dont elle dispose sur les pays et les conditions des marchés. Son action sera assurée par ses bureaux à l'étranger, ses ambassades et d'autres représentants diplomatiques. L'OPC sera également dotée de mécanismes pour communiquer l'information aux exportateurs par des sites web, des publications, des centres d'information et des systèmes de diffusion ciblés.

Les rôles, les capacités et les clientèles des ONN et des OPC, bien qu'ils puissent se recouper, sont plutôt complémentaires. C'est aussi vrai de l'information sur les normes,

les règlements techniques et les marchés. Il serait donc utile que les ONN et les OPC envisagent :

- Un partage de l'information sur les marchés intéressant les exportateurs (les ONN informeront les OPC sur des données qu'ils détiennent et les OPC informeront les ONN sur les marchés à cibler pour recueillir des informations).
- Un partage de l'information sur les produits et services que les exportateurs souhaitent vendre à l'étranger (les ONN alerteront les OPC lorsque des débats sur des normes nouvelles ou amendées ont lieu et les OPC informeront les ONN quand il sera dans l'intérêt du pays de participer à de tels débats). Cela permettra aux ONN de jouer le rôle de groupes de pression pour les intérêts du secteur privé lors de l'élaboration de normes internationales ou régionales.
- Un partage de l'information sur les notifications de règlements techniques (si l'ONN est le Point national d'information OMC/OTC – voir 4.2) avec un plus large éventail d'entreprises, afin qu'elles aient la possibilité de présenter des observations aux représentants de l'autorité nationale auprès de l'OMC par le biais du Point national d'information.
- La référence et le partage mutuels des données clients (lorsque la législation nationale ou les accords avec les clients l'autorisent). Cela permettra de vendre ou de promouvoir les services de l'ONN et de l'OPC auprès de publics plus larges, chacun devenant ainsi plus efficace.

- L'utilisation des systèmes de diffusion de l'information de l'ONN et de l'OPC pour élargir l'accès à l'information dont chacun dispose.
- La création de liens entre leurs sites Web respectifs afin de signaler aux visiteurs l'existence de l'autre organisation et leur permettre d'y accéder aisément par le lien fourni, ce qui facilite également la traçabilité à travers les moteurs de recherche sur l'Internet.

6.1.2 Diffusion de l'information de l'ONN

Les ONN diffusent régulièrement des informations sur l'élaboration des normes, concernant notamment :

- La détermination du besoin d'une norme nationale avant de commencer son élaboration
- La création de nouveaux comités techniques, sous-comités ou groupes de travail pour élaborer des normes nationales ou fournir des données aux activités régionales ou internationales de normalisation
- La diffusion des projets de normes pour enquête publique avant leur publication
- L'annonce de l'approbation et de la publication des normes nationales, y compris celles qui seront déclarées obligatoires par les autorités.

Si l'ONN est le Point d'information OMC/OTC (et à l'occasion le Point d'information OMC/SPS) et s'il a développé des services à

valeur ajoutée concernant la réglementation technique internationale et les mesures SPS (voir 4.2), il peut souhaiter transmettre son résumé des notifications au Secrétariat de l'OMC pour ce qui concerne les règlements ou mesures à appliquer par les membres de l'OMC, en particulier si ces derniers sont des partenaires commerciaux de son pays. Ces notifications doivent parvenir à chaque partie prenante qu'une telle application par un partenaire commercial concerne. Ces parties prenantes devraient avoir la possibilité de présenter des observations, si nécessaire. Les observations doivent être ensuite collationnées, puis les autorités en seront avisées afin qu'elles portent la question à l'attention des autorités du partenaire commercial, ou à l'attention du Comité OTC ou du Comité SPS de l'OMC si nécessaire. Cette information donnée à l'avance pourrait aussi présenter de grands avantages pour les exportateurs qui souhaitent protéger ou élargir leurs marchés.

Dans les deux situations, l'ONN disposerait de ses propres filières de diffusion et groupes de parties prenantes. Ces filières sont à la fois proactives et réactives. Les filières proactives incluent normalement les parties prenantes de l'industrie et des pouvoirs publics ciblées individuellement par des lettres officielles, courriels, télécopies, etc. Les associations et les secteurs industriels comptent parmi les groupes de parties prenantes auxquels de telles informations sont fournies. Ces informations sont désormais souvent placées sur les sites Web des ONN, accessibles à des publics beaucoup plus larges, bien que la démarche soit ici réactive car les intéressés doivent trouver eux-mêmes l'information. Il serait extrê-

mement bénéfique pour le pays que l'ONN puisse utiliser les dispositifs de diffusion de l'information de l'OPC en complément des siens propres et atteindre un public beaucoup plus large. L'OPC créerait une valeur ajoutée considérable pour le processus, en identifiant des parties prenantes spécifiques et en leur communiquant des informations rapidement, sans se limiter à leur mise à disposition sur des sites Web et dans des centres d'information.

6.1.3 Diffusion des informations de l'OPC

Les OPC peuvent mettre des informations à disposition des exportateurs par les filières suivantes :

- Sites Web (soit en accès libre, soit en accès réservé à des utilisateurs inscrits)
- Systèmes de diffusion qui font correspondre les informations aux utilisateurs au moyen d'un profil préétabli (la « diffusion sélective de l'information » ou DSI). Cette diffusion s'effectue en général par courriel dans les pays où les PME ont largement adopté les TIC. Elle peut s'effectuer par texto (SMS) ou courrier postal lorsque l'infrastructure ou la culture ne supporte pas le courrier électronique
- Publications
- Centres d'information (avec contact personnel, téléphonique ou par courriel avec le personnel de l'OPC, ou une combinaison de ces méthodes)
- Annonces dans les journaux, les revues spécialisées ou à la radio lorsqu'il n'est

pas possible d'utiliser largement d'autres méthodes plus ciblées.

L'OPC est souvent le centre désigné pour communiquer des informations sur des problèmes ou des échecs à l'exportation. Dans les économies développées, ces centres d'information sont parfois reliés à des systèmes d'alerte rapide, en particulier dans le secteur agroalimentaire. L'OPC devrait s'assurer que ces informations sont également communiquées à l'ONN, en particulier si les problèmes sont liés à des essais et certifications, auquel cas il convient que l'ONN puisse suivre et redresser rapidement la situation. En cas d'échec particulièrement grave, une telle action protégerait potentiellement toute une industrie, avant que les exportations d'un pays ne figurent sur une « liste noire » établie par une grande communauté économique de pays développés comme l'UE. De toute évidence, les OPC devraient collaborer étroitement avec les responsables gouvernementaux du commerce, car de tels cas peuvent exiger une intervention officielle et une action au niveau politique.

6.2 Services de renforcement des capacités et services consultatifs

Pour tout exportateur, un enjeu majeur est de veiller à ce que les produits et services à exporter soient conformes à des prescriptions déclarées, qu'il s'agisse d'obligations techniques ou d'obligations contractuelles. Lorsqu'il apparaît évident que le produit ou service ne répond pas à de telles prescriptions,

le fabricant ou le fournisseur doit arrêter la marche à suivre pour en assurer la conformité, en posant par exemple les questions suivantes : *Quel investissement est nécessaire ? Faut-il reprendre la conception des produits ? Faut-il de meilleures machines de production ? Faut-il mettre à niveau les inspections et les essais ? Est-il nécessaire de mettre à niveau et de certifier le système qualité ?*

Souvent, en particulier dans les organisations plus petites, les capacités sont trop limitées en interne et il faut donc avoir recours à une aide extérieure. La question est alors : l'OPC et/ou l'ONN peuvent-ils fournir de tels services ?

6.2.1 Services consultatifs

Si l'ONN est accrédité pour procéder à des services d'évaluation de la conformité, il est fort improbable qu'il soit en mesure d'aider à revoir la conception d'un produit ou à appliquer un système de management de la qualité, car il s'agirait en fait d'un service-conseil. Si l'ONN n'est pas accrédité pour l'évaluation de la conformité, il peut fournir un tel conseil, mais il est peu probable que ses essais et certifications seront acceptés sur un marché étranger. Dans ce cas, une organisation autre que l'ONN devra (re-) soumettre à l'essai les produits concernés. Il en va de même pour la certification des systèmes de management.

Mais l'OPC est rarement organisée pour fournir des services consultatifs ou de conseil de cet ordre. Elle fournit surtout des renseignements sur les marchés étrangers, puis

met en contact fournisseurs et acheteurs potentiels. En revanche, si une OPC assure des services consultatifs ou de conseil, ils représentent un complément très utile au service d'évaluation de la conformité de l'ONN car il n'y a pas de conflit d'intérêt. L'ONN et l'OPC devraient alors coopérer étroitement pour s'assurer que ces services de l'OPC contribuent effectivement à la mise à niveau des produits, processus ou services de façon à ce qu'ils satisfassent aux prescriptions déclarées et puissent être mis à l'essai et certifiés.

Dans le cas où l'OPC ne fournit pas de services consultatifs ou de conseil, et si l'ONN n'en assure pas non plus (en raison d'un conflit d'intérêt), il serait très utile que l'OPC indique aux clients des organismes où s'adresser pour obtenir de tels services : organismes de développement de l'industrie ou des PME, IAC sectorielles ou bureaux de conseil jouissant d'une bonne réputation. Il est toujours important de trouver le bon conseiller. Les recommandations verbales sont souvent la meilleure manière de repérer les bons consultants, car seuls quelques pays sont dotés de systèmes officiels efficaces d'approbation des consultants.

6.2.2 Services de renforcement des capacités

Dans ce contexte, le renforcement des capacités est largement axé sur la préparation des informations ainsi que sur les capacités en matière de conception, d'essais et de certifi-

cation des organisations, en général les ONN et les OPC, qui fournissent des services aux exportateurs pour appuyer la compétitivité d'un secteur d'exportation donné. La communauté des donateurs s'attache toujours à mettre en place des relations de travail avec des organisations qui seront ses partenaires dans le pays où elle souhaite développer les capacités. Elles aideront le donateur à acheminer le soutien vers les organisations appropriées et les justes besoins. Dans de nombreux pays en développement, l'ONN a été désigné pour jouer ce rôle. En effet, les donateurs ont récemment accordé un important soutien pour développer les capacités en matière d'essais, de certification, de métrologie et d'accréditation. Toutefois, dans quelques pays, cette responsabilité a été conférée à l'OPC parce que le renforcement des capacités (c'est-à-dire l'application des systèmes de management de la qualité, les bonnes pratiques agricoles, de transport et d'entreposage, etc.) dépasse le cadre de l'INQ et vise les producteurs et les fournisseurs au même titre.

Dans un tel cas, l'OPC devrait impliquer d'emblée l'ONN pour établir les véritables besoins en fonction des capacités du pays, en particulier dans une perspective d'accréditation, de métrologie et d'évaluation de la conformité afin que ces aspects puissent alimenter la conception de projet. Si l'ONN est le partenaire privilégié de l'organisme donateur, il devrait lui aussi impliquer l'OPC. Cette dernière comprendra mieux les divers secteurs de produits et de services, ce qui sera utile pour la plupart des projets de ren-

forcement des capacités mis en œuvre pour améliorer la performance à l'exportation.

6.3 Obtenir et démontrer la conformité

Comme nous l'avons vu dans les Chapitres 4 et 5, il existe une ligne de démarcation nette entre les ONN et les OPC en matière de prestation des services d'évaluation de la conformité. Les ONN peuvent assurer ces services et le font, alors que les OPC n'en ont pas la possibilité. Néanmoins, lorsqu'ils aident leurs clients à accéder à des marchés étrangers, les OPC devraient avoir une bonne idée des services offerts par l'ONN et les renvoyer à la bonne personne de contact au sein de ce dernier. Cela présuppose que l'ONN maintienne des bases de données pour l'établissement et l'évaluation de la conformité, c'est-à-dire pour les services d'inspection, d'essais et de certification, qui sont communiquées à l'OPC. Il serait utile également que les OPC et les ONN identifient les personnes de contact pour ce type d'information.

Si l'ONN n'est pas en mesure d'offrir les services appropriés d'évaluation de la conformité, alors l'OPC peut diriger les clients vers des prestataires accrédités du secteur privé ou vers des prestataires étrangers qui pourraient réaliser le même travail. Il convient que les OPC repèrent ces organismes du secteur privé agissant au niveau mondial et ayant des filiales qui fournissent des services reconnus d'évaluation de la conformité dans les pays ou régions en développement.

Les OPC peuvent également jouer le rôle de facilitateurs dans la négociation d'accords de sous-traitance entre les ONN et des prestataires étrangers de services d'évaluation de la conformité. Cette fonction est particulièrement utile en certification des produits : l'organisme de certification dans le marché cible accordera une licence au fabricant sur la base d'essais et d'audits réalisés par l'ONN ou selon des accords de sous-traitance avec d'autres organismes d'évaluation de la conformité dans le pays. Dans la plupart des cas, cette solution s'avère plus efficace que de faire venir de l'étranger des auditeurs d'organismes de certification ou de faire réaliser les essais à l'étranger. Les mêmes accords sont également possibles avec les organismes procédant au marquage CE et les organismes notifiés, même si des difficultés sont possibles en raison des implications juridiques pour l'organisme notifié.

Dans certains pays, les OPC sont en mesure de soutenir les PME grâce à des fonds du gouvernement ou de leurs membres. Ce financement permet aux PME d'avoir recours à des services de conseil pour adapter leurs produits et services aux besoins de marchés étrangers ou obtenir la certification d'un produit ou système. Il serait utile que l'OPC s'assure du soutien de l'ONN pour optimiser l'utilisation de ces fonds, c'est-à-dire en se concentrant sur les produits ou services où ce financement sera décisif. L'ONN recherchera une rémunération des services rendus et on ne doit pas s'attendre à ce qu'il fournisse des services à un prix inférieur au coût de revient. Une OPC devrait être préparée à

voir son soutien financier aux PME passer aux mains de l'ONN.

6.4 Autres possibilités de collaboration

Outre les possibilités de collaboration déjà examinées, il en existe d'autres qui concernent principalement l'amélioration des communications formelles entre les OPC et les ONN.

6.4.1 Comités techniques

Un ONN gère des comités techniques qui décident des normes nationales. Il devrait s'assurer que toutes les communications sur les comités et l'élaboration des normes sont régulièrement envoyées à l'OPC. Cette dernière devrait désigner une personne ou un secrétariat chargé d'envoyer les informations aux membres et clients appropriés et de communiquer leurs réactions à l'ONN. Le rapport sur un nouveau comité technique ou la mise à jour des membres d'un comité établi sont des communications typiques. L'OPC recommandera aussi des organisations susceptibles de contribuer au processus de prise de décision.

6.4.2 Structures de gouvernance et structures consultatives

De nombreux ONN ont un comité qui joue le rôle de forum de la normalisation conseillant la direction de l'ONN sur les services à fournir aux parties prenantes

et les directions stratégiques à adopter en normalisation. Bien qu'il n'ait pas un rôle direct de direction ou un rôle fiduciaire, le comité est un forum pour les parties prenantes, qui peuvent y exprimer leurs opinions, leurs préoccupations et leurs besoins en matière de normalisation. L'ONN devrait inviter l'OPC à se joindre à un tel forum, à y participer régulièrement en envoyant des délégués de la direction.

À défaut d'un tel forum, l'ONN et l'OPC pourraient utilement mettre en place ensemble un Groupe de travail national chargé d'examiner et d'échanger des informations sur les normes, les règlements techniques, les mesures SPS, les procédures d'évaluation de la conformité et les services relatifs aux exigences pour l'importation dans les marchés cibles. Il serait judicieux d'inviter l'OPC à être représentée au Conseil de l'ONN ou au Conseil d'adminis-

tration de l'ONN. Si l'OPC a des structures de gouvernance similaires, alors il convient aussi d'inviter l'ONN à y être représenté.

6.4.3 Conférences, séminaires et ateliers

Lorsque le renforcement des capacités pour accéder à des marchés étrangers implique des conférences, des séminaires et des ateliers, les représentants de l'OPC et de l'ONN devraient être invités à contribuer à l'expression des points de vue de l'industrie, des fournisseurs et des autorités sur la compréhension des normes, des règlements techniques et de l'évaluation de la conformité. De telles réunions peuvent s'avérer très efficaces pour améliorer les capacités, en particulier si elles sont organisées avec la participation d'experts étrangers et nationaux.

Encadré 1 – Programmes types de sensibilisation aux normes et de promotion des normes

Malaisie (DSM)

Le DSM, l'ONN de la Malaisie, entretient des relations de partenariat et de partage des coûts avec un certain nombre d'organisations et d'associations de consommateurs pour promouvoir les normes et leur mise en application, bien qu'il soit difficile d'obtenir un financement de sources gouvernementales.

Thaïlande (TISI)

Le TISI, l'ONN de la Thaïlande, offre un programme de formation et de conseil sur 10 mois à l'intention des fabricants, avec soutien sous la forme de conseil. Il fournit aussi, à l'intention des collectivités et des écoles, des programmes d'éducation des consommateurs afin de promouvoir les normes.

Source : Exposés de la Malaisie et de la Thaïlande lors de la consultation

7. Cartographie des chaînes de valeur liées à la qualité

L'approche chaîne de valeur est utilisée par de nombreuses organisations pour montrer comment des activités fragmentées peuvent être coordonnées de manière à mettre en évidence les interconnexions et les interdépendances entre les acteurs du commerce international et les opérateurs économiques dans différents pays. Les chaînes de valeur mettent en lumière le fait que la plupart des produits et services sont le fruit d'une série d'opérations complexes, réalisées dans un certain ordre. L'évolution des marchés mondiaux au cours des dernières décennies a considérablement accru la complexité des liens inter-entreprises et des modalités de coordination des activités de différentes organisations. D'un point de vue stratégique, les chaînes de valeur sont de plus en plus utilisées pour aborder deux questions clés dans le développement économique et la promotion du commerce :

- Comment mobiliser le secteur privé et travailler avec lui pour promouvoir le développement, réduire la pauvreté, et intervenir sur la demande plutôt que sur l'offre
- Comment soutenir les activités productives des petits producteurs et des populations marginalisées dans le contexte de la mondialisation.

L'établissement d'une chaîne de valeur pour un produit ou un service dans un pays spécifique permettra d'attirer l'attention sur la façon de

coordonner des systèmes de production et de distribution fragmentés, et sur les possibilités dont dispose l'entreprise pour gérer les relations le long de cette chaîne. Cette approche permet également d'identifier les maillons sur lesquels les OPC et les ONN pourraient apporter un soutien. Les lacunes sont facilement identifiables, et des programmes visant à développer des capacités appropriées peuvent être établis. La démarche présente peut-être plus d'intérêt pour les PME que pour les grands exportateurs déjà familiarisés avec la séquence des processus et les différents acteurs, lesquels ont développé leurs propres méthodes pour remédier aux éventuelles lacunes. Dans cette section, trois chaînes de valeur génériques sont prises à titre d'exemples – l'agriculture, la fabrication de vêtements et les services touristiques.

7.1 Analyse de la chaîne de valeur lors des consultations

Les ONN ou les OPC utilisent peu les chaînes de valeur pour déterminer le soutien possible qu'ils pourraient fournir aux exportateurs. Il faut également reconnaître que, pour le même produit, la chaîne de valeur n'est pas la même d'un pays à l'autre et qu'elle doit être établie intégralement à chaque fois. Le processus illustre toutefois l'intérêt de passer en revue l'ensemble des chaînes de valeur pour identifier les contraintes de qualité essentielles qui

influent sur les exportations. Certaines activités spécifiques pourront alors être choisies pour répondre à ces contraintes, accroître la compétitivité des exportateurs, identifier l'exigence de qualité sur chaque maillon de la chaîne, ainsi que l'organisme à même de fournir le service.

Les sections suivantes et les **figures 9, 10, et 11** présentent une analyse de la chaîne de valeur pour trois secteurs spécifiques. Les couleurs des cases représentent les acteurs de la chaîne de valeur et indiquent si l'ONN ou l'OPC peut potentiellement fournir des informations, des services d'évaluation de la conformité, ou d'autres services. Certains liens sont matérialisés par des couleurs pour indiquer que les OPC sont en bonne position pour mettre les acteurs en relation.

7.2 Agriculture

L'agriculture est le pilier de nombreux pays en développement, tant pour la consommation locale que pour l'exportation. Dans les économies développées, la production agricole est soumise à une réglementation technique complexe, aux mesures SPS et la maîtrise de la chaîne de valeur s'appuie sur des normes, des essais et sur la certification. Le principe « de la ferme à l'assiette » est couramment appliqué. Le champ dans lequel les ONN et les OPC peuvent intervenir est donc extrêmement vaste. La chaîne de valeur générique pour l'agriculture (voir **Figure 9**) donne un aperçu de ces possibilités.

En amont dans la chaîne de valeur, les cultivateurs ont besoin d'engrais de qualité, de pesticides agréés, d'analyses de l'eau et des

sols, d'essais des métaux lourds, des résidus de pesticides et d'essais d'aflatoxine, etc. – dont la validation est sanctionnée par l'obtention d'un certificat de bonnes pratiques agricoles (BPA). Étant donné que le stockage et le transport sont également considérés comme des opérations à haut risque dans la préservation de l'intégrité des matières premières et des produits, ils doivent souvent être certifiés conformes aux normes pertinentes.

La même rigueur est requise pour les usines de transformation, qui doivent démontrer la conformité à des normes internationales telles que HACCP ou ISO 22000, ou à des normes privées de portée semblable. Ces exigences peuvent être imposées par des autorités de réglementation ou par de gros acheteurs, les grandes multinationales de distribution, par exemple. Tous ces services d'évaluation de conformité pourraient être fournis par l'ONN, de manière indépendante ou en collaboration avec d'autres organismes de certification multinationaux ou du secteur privé. En outre, l'ONN, en tant que point national d'information de l'OMC, est chargé d'obtenir les informations de ses homologues dans les marchés cibles.

L'OPC peut identifier les points forts du principal produit du pays, et utiliser ses ramifications à l'étranger pour trouver des débouchés, fournir des informations sur les normes pour les produits et sur les marchés connus et établir, avec l'ONN, des normes d'emballage pour assurer l'intégrité du produit pendant le transport. Dans certains pays, les produits agroalimentaires et les aliments pour animaux sont une catégorie d'exportation d'une telle importance que des OPC spécialisées ont été établies. Une

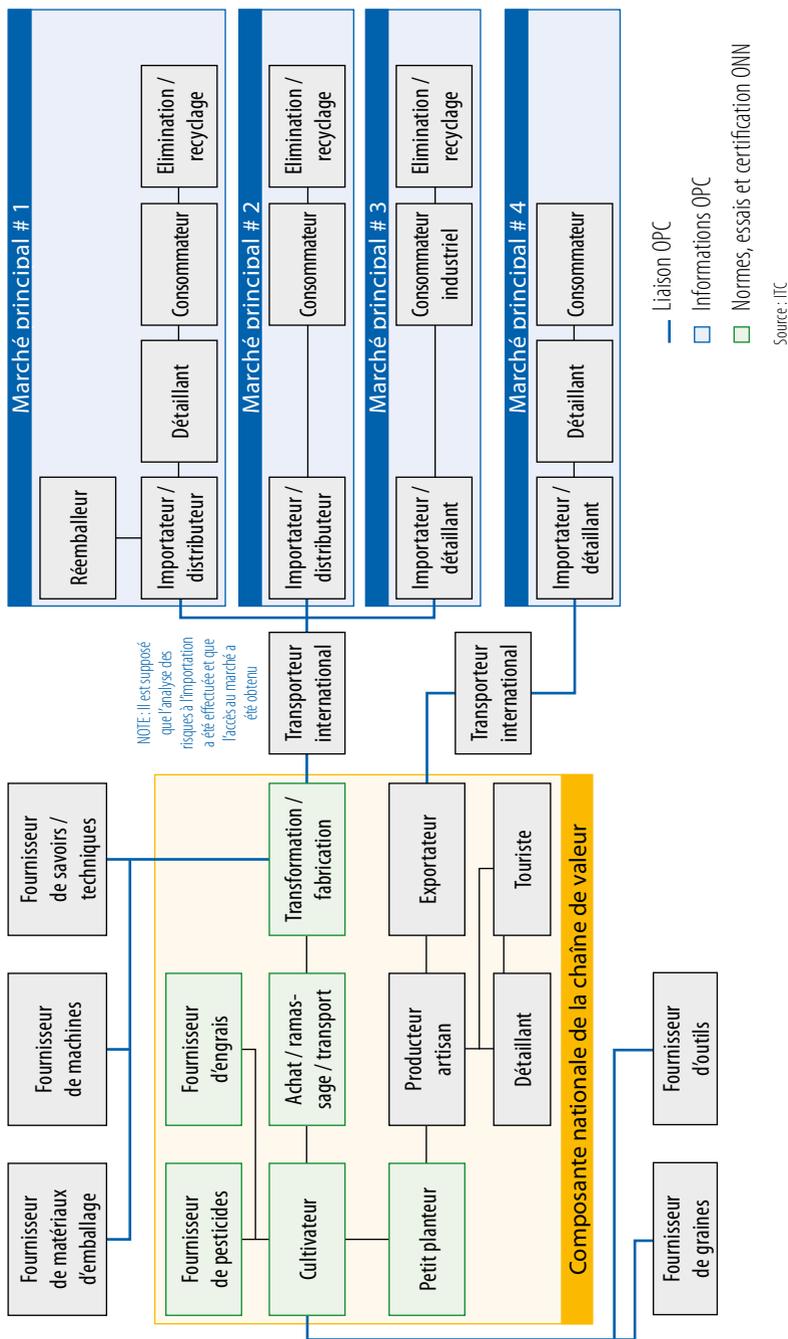


Figure 9: Chaîne de valeur – agriculture

coopération étroite entre les ONN et les OPC peut être précieuse, sachant que dans certains pays la promotion de l'agro-industrie relève d'un ministère ou d'un service distinct.

7.2.1 Analyse de la chaîne de valeur du secteur de l'agriculture

La **Figure 9** montre comment les chaînes de valeur peuvent être utilisées pour déterminer l'intervention possible de l'ONN ou de l'OPC. Cet exemple se veut générique et ne représente pas un produit agricole ou un pays spécifique. A cause des nombreuses différences entre les produits, les pays d'origine et les exigences du marché cible, l'exercice devra être effectué avec des informations réelles avant qu'un quelconque modèle définitif ne puisse être présenté pour engager la participation de l'ONN ou de l'OPC dans un pays donné.

Dans le diagramme, les cases des principaux marchés sont en bleu. Le trait bleu reliant les cases à la composante nationale de la chaîne de valeur indique que l'OPC a potentiellement un rôle important à jouer en établissant des relations entre ces entités, ou en fournissant des informations pour faciliter la commercialisation des produits du fabricant. Cela vaut également pour les fabricants qui fournissent aux composantes nationales de la chaîne de valeur les équipements de transformation, d'emballage, etc., nécessaires pour le produit fini. Les cases en vert représentent des exigences techniques qui doivent être respectées et pour lesquelles l'ONN peut assurer des services d'évaluation de la conformité.

Il convient d'évaluer soigneusement chacun des maillons de la chaîne de valeur en ce qui concerne les exigences techniques : la formule la plus aisée est de procéder sous forme de tableau. Pour chacun des intervenants – fournisseur de pesticides, producteur, transformateur, etc. – les règlements techniques, les mesures SPS et les exigences du marché à remplir doivent être étudiés à fond et répertoriés avec un descriptif détaillé, les raisons de la mise en œuvre, etc. Une fois que les services qui pourraient être fournis au niveau local par l'ONN et l'OPC sont identifiés, il est aisé de voir ceux qui nécessitent de faire appel à des fournisseurs de services d'évaluation de la conformité à l'étranger.

Quelques liens en dehors de la chaîne de valeur nationale, comme les fournisseurs de matériaux d'emballage ou d'équipement et les transporteurs internationaux, pourraient en principe également être assurés par l'ONN national, mais il est probable qu'ils préfèrent avoir recours aux services d'inspection, de certification ou de laboratoire dans leur propre pays avant d'exporter leurs produits dans le pays producteur.

7.3 Fabrication de vêtements

La **Figure 10** illustre une chaîne de valeur typique pour la confection de vêtements dans de nombreuses économies en développement. La filière comptera probablement beaucoup plus de secteurs et de sous-secteurs, car la réalité est nettement plus complexe. L'exemple présuppose que le coton est cultivé dans le

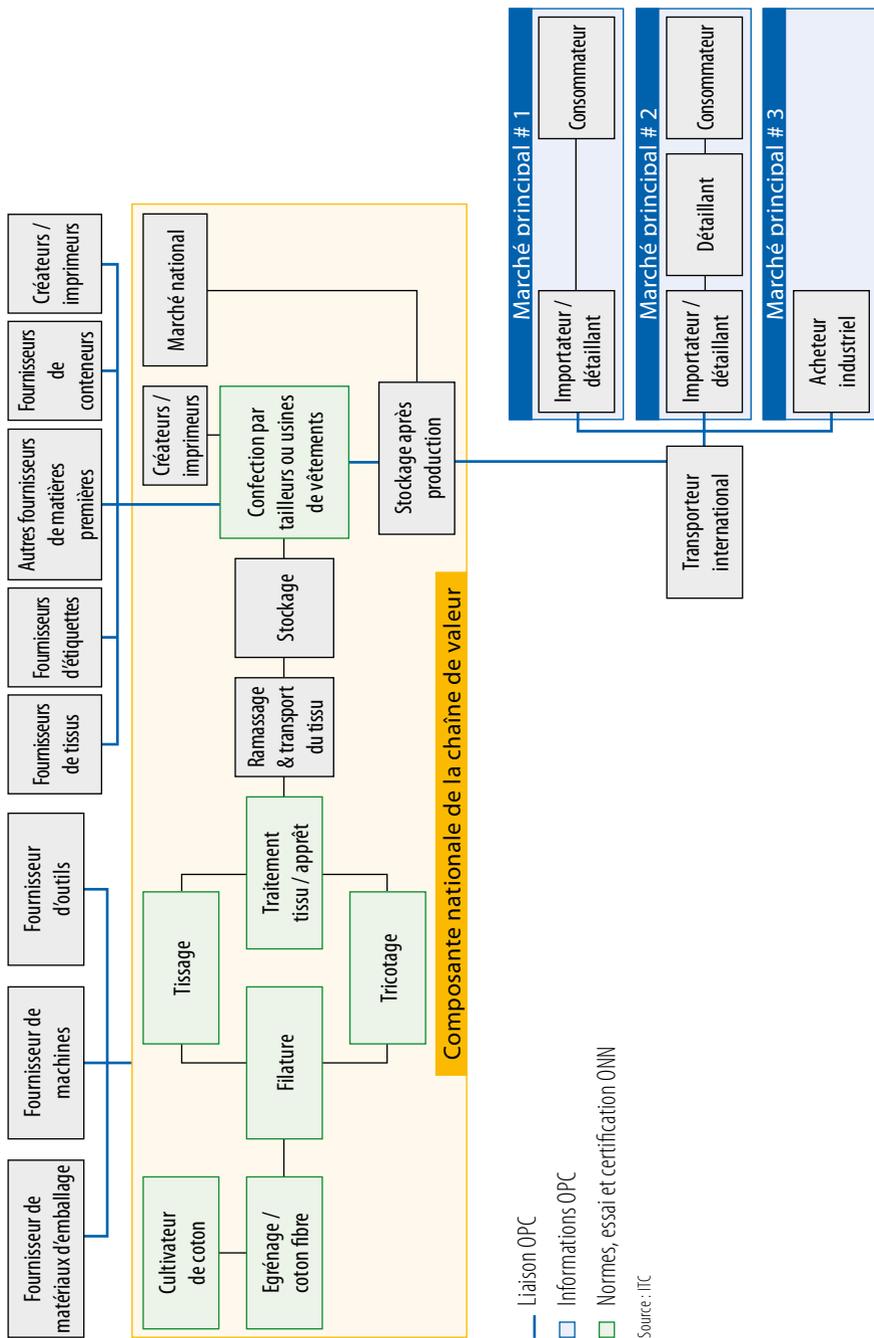


Figure 10: Chaîne de valeur – Fabrication de vêtements

pays, et que les processus ultérieurs à valeur ajoutée tels que l'égrenage, la filature, le tissage et le tricotage sont également opérés dans le pays avant l'assemblage de l'article par le fabricant de vêtements ou le tailleur. Des textiles tissés ou tricotés de fabrication étrangère seront également utilisés. La confection de vêtements n'est généralement pas assujettie à des règlements techniques, sinon pour des procédés comme la teinture.

Le schéma montre que le domaine d'intervention possible de l'ONN et de l'OPC est beaucoup plus étendu que ce que l'on pourrait croire. Par exemple, l'ONN pourra être étroitement associé à l'étape de la culture du coton en fournissant les normes et les essais pour les engrais. En effet, dans plusieurs pays en développement, les engrais sont soumis à des normes obligatoires, et l'ONN est chargé d'assurer la conformité des engrais importés ou produits localement. Les pesticides sont généralement contrôlés par des organismes de réglementation qui relèvent du ministère de l'agriculture du pays, mais l'ONN est souvent en mesure d'assurer, le cas échéant, les essais des résidus de pesticides. L'ONN peut fournir le même type de service tout au long de la chaîne de production, y compris la certification ISO 9001 ou ISO 14001.

L'OPC devrait, pour sa part, être en mesure de fournir des informations sur les marchés étrangers, et peut être appelée à aider les producteurs à localiser des fournisseurs de matières premières et des compagnies de fret international à l'étranger, et mettre les producteurs de vêtements en contact avec les importateurs, les grossistes ou les détaillants

dans le marché cible. Le rôle des OPC est moindre dans le cas des grands groupes de distribution qui gèrent leurs propres divisions d'achats. Les informations fournies par l'OPC devront aussi être communiquées à l'ONN, qui s'attachera à assurer la coordination avec les informations concernant les normes requises par le marché. On pourrait inciter les OPC à s'engager dans le secteur de la mode, en aidant les fabricants de vêtements à créer des relations avec les créateurs de tissus et de vêtements. Elles pourraient ainsi aider les PME, en particulier, à mieux comprendre les tendances actuelles de la mode et constitueraient un meilleur atout dans ce secteur imprévisible qu'est l'industrie du vêtement.

Tout au long de la chaîne de valeur, il est nécessaire d'assurer une formation aux systèmes de management de la qualité ISO 9001 et aux systèmes de management environnemental 14001, ainsi qu'aux exigences du marché en matière de traçabilité, d'éco-étiquetage, de responsabilité sociétale – sans doute parce qu'il n'y a guère de secteurs de produits qui soient soumis à autant d'exigences de la part des consommateurs. À ce titre, la confection est un domaine dans lequel l'engagement et la collaboration des ONN et des OPC sont potentiellement importants.

7.4 Tourisme

Le tourisme est une industrie de services multidimensionnelle. L'exemple de chaîne de valeur représenté à la **Figure 11** est une représentation simplifiée du secteur, qui permet toutefois d'illustrer quelques principes. Dans la

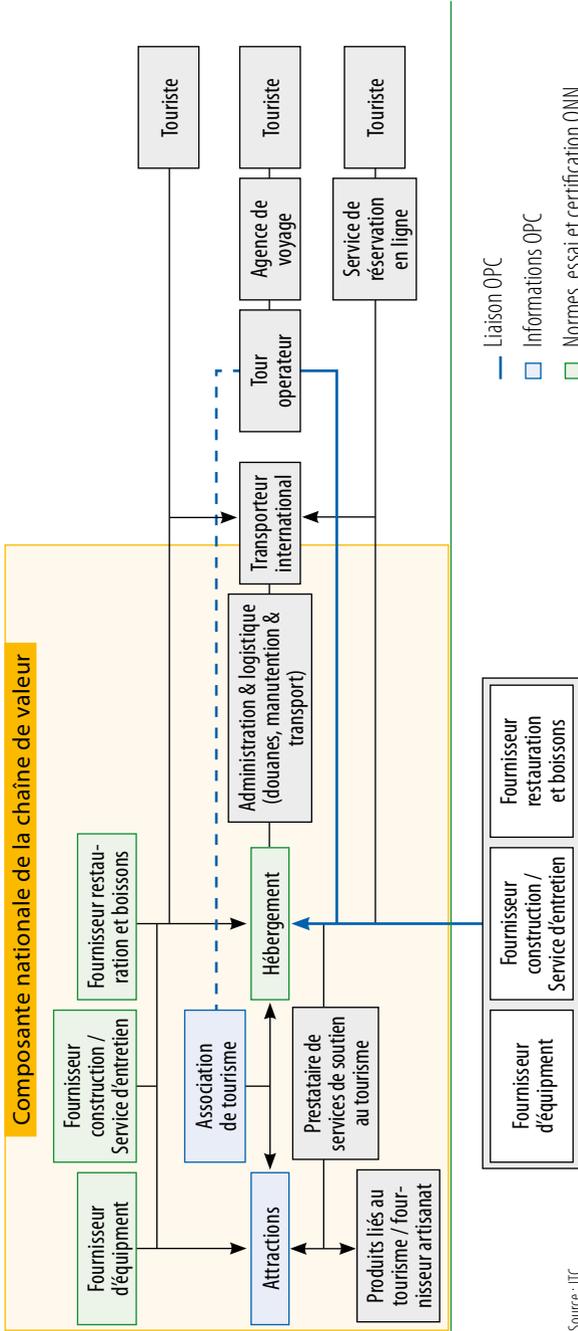


Figure 11 : Chaîne de valeur – Tourisme

plupart des pays où l'importance du tourisme est reconnue, le secteur relève d'un organisme gouvernemental spécifique ou d'un office du tourisme, distincts de l'ONN. Les ONN ne sont par conséquent pas autant impliqués dans ce secteur que dans les deux exemples précédents. Cette situation pourrait changer face aux impératifs croissants de normalisation internationale au niveau de la qualité et des services, et compte tenu de la sensibilisation accrue aux questions environnementales parmi les touristes. La normalisation internationale joue déjà un rôle beaucoup plus important dans d'autres industries de services.

Les ONN ont néanmoins un rôle potentiel à jouer en fournissant aux prestataires de l'industrie touristique des informations sur les normes, les essais et la certification. Ainsi, dans la Figure 11, les liens entre les OPC et l'ONN sont représentés par une ligne discontinue colorée pour indiquer les connexions possibles. La certification des organismes de tourisme et des tour-opérateurs n'est d'ordinaire pas du ressort de l'ONN, mais rien ne justifie que les ONN n'entretiennent pas de relations professionnelles avec les organismes de certification compétents dans ce secteur. Certains membres du secteur de l'hôtellerie ou du secteur des voyages sont déjà certifiés ISO 9001 et ISO 14001, car le tourisme respectueux de l'environnement progresse.

Le rôle principal de l'OPC sera d'aider à promouvoir la création de l'image de marque du marché et du tourisme nationaux dans les salons professionnels et lors d'événements similaires. Ce rôle est tout aussi important que la promotion de n'importe quel secteur de fabrication, en particulier du fait que le tourisme est une importante source de devises dans de nombreux pays en développement. La liaison entre les OPC et les offices du tourisme peut être très précieuse lorsque l'on prévoit de créer l'image de marque du marché national. Le défi est toutefois que les principaux clients nationaux de l'OPC seront plus probablement des exportateurs que des hôtels, des restaurants et des prestataires de services touristiques. De même, le public cible normal de l'OPC sur les marchés étrangers sera l'acheteur au détail qui cherche à se procurer le produit, plutôt que de la communauté des affaires.

Le secteur des services se développe, et la communauté de la normalisation internationale est de plus en plus impliquée dans l'élaboration de normes fournissant des orientations sur la qualité de la prestation des services. Il y a donc matière à développer l'intervention des ONN et des OPC dans la branche tourisme du secteur des services, et c'est une occasion à ne pas manquer.

8. Démarche concrète

Dans les sections précédentes, nous avons expliqué l'intérêt d'une coopération plus étroite entre les ONN et les OPC, et une meilleure coordination des activités, afin de leur permettre de servir plus efficacement les exportateurs locaux. La question suivante est : Comment instaurer et poursuivre durablement cette démarche ? Vous trouverez à la **Figure 12** une série d'initiatives proposées pour aider à l'établissement de solutions spécifiques par pays.

La stratégie fondamentale sera de maximiser les ressources limitées. Voir **l'encadré 2** (en page 64) à titre d'exemple de suggestion formulée lors de la consultation par le délégué de la Papouasie-Nouvelle-Guinée, pour servir d'apport complémentaire pour le débat au niveau national.

Lors de la consultation, les pays participants ont indiqué certains éléments d'un plan d'action initial pour instaurer la collaboration et créer les liens entre les OPC et les ONN. Le résumé correspondant figure dans **l'encadré 3** (en page 66).

8.1 Cadre politique

Dans certains pays, des pratiques spécifiques peuvent exiger la conclusion d'un accord, ou la signature d'un Protocole d'accord entre l'ONN et l'OPC pour formaliser une collaboration significative. Les modalités initiales pourront s'opérer sous la forme d'une réunion exploratoire entre les directions des deux

organisations, éventuellement sous l'égide des ministères compétents afin d'examiner les différentes solutions décrites dans le présent manuel, et mettre en évidence celles appelant un examen plus approfondi. En outre, si les milieux d'affaires sont soucieux de promouvoir la coopération entre l'OPC et l'ONN, une personnalité du monde des affaires peut être invitée à présider la réunion.

Une fois qu'un terrain d'entente est trouvé en ce qui concerne les domaines de coopération possibles, il devra ensuite être formalisé sous la forme d'un accord ou d'un protocole d'accord destiné à servir d'orientation pour le personnel des deux organisations. Étant donné que la normalisation, l'évaluation de la conformité et les règlements techniques évoluent constamment, il conviendra de revoir l'accord à intervalles réguliers. À cette occasion, les réalisations de l'année précédente pourront aussi être examinées afin de déterminer ce qui a été le plus bénéfique pour les exportateurs.

Lorsque le pays a une stratégie nationale d'exportation et une politique de normalisation ou une politique nationale en matière de qualité, l'accord susmentionné pourra y être inclus. La politique commerciale relève d'ordinaire du ministère du commerce et de l'industrie, il sera donc prudent d'obtenir l'engagement des Ministres chargés de l'établissement des politiques en amont du processus, afin de coordonner les stratégies des OPC et des ONN avec la politique

<p>Formaliser la coopération</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Signer un Protocole d'accord initial entre les Directeurs généraux de l'OPC et de l'ONN consacrant la poursuite d'une coopération constructive • Envisager la représentation réciproque aux Conseils d'administration ou aux Conseils, en qualité de membre à part entière ou à titre d'observateur ou de membre de droit • Envisager la pleine représentation et la participation active réciproque dans les enceintes consultatives respectives (le cas échéant) • Mettre en place un Forum de travail commun au niveau national.
<p>Cultiver les contacts personnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Visiter chaque organisation pour en connaître les activités • Détacher, pour de courtes périodes, des collaborateurs au siège de l'autre organisation pour les sensibiliser aux problèmes et aux contraintes, et favoriser une meilleure coopération entre le personnel à des niveaux inférieurs • Nommer dans chaque organisation des responsables chargés d'assurer la liaison, et fournir les ressources nécessaires.
<p>Etablir des bases de données opérationnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir des liens de renvoi sur les sites Web des deux organisations, avec des notes explicatives sur leur domaine d'application, • Utiliser les bases de données internationales existantes pour élargir les bases de données respectives.
<p>Tisser des réseaux aux niveaux régional et social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir la communication avec la base clients en contribuant aux bulletins d'informations, aux périodiques et à d'autres publications de l'autre organisation • Envisager d'utiliser les médias sociaux comme LinkedIn et Facebook afin de renforcer les contacts entre les individus dans les deux organisations, sachant que le contact humain est peut-être le meilleur vecteur pour la collaboration • Exploiter les réseaux régionaux pour étendre l'influence de l'ONN et de l'OPC.
<p>Règlements techniques et défaillances du marché</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir une coopération plus étroite entre l'ONN et l'OPC, lorsque l'ONN, en tant que point d'information national de l'OMC, peut utiliser les nombreux contacts et les listes d'adresse de l'OPC pour sensibiliser davantage l'industrie à la réglementation technique des marchés cibles ou avec les principaux partenaires commerciaux • Etablir une coopération plus étroite entre l'OPC et l'ONN, lorsque l'OPC, qui obtient des informations sur les marchés d'exportation dans le cadre du système d'alerte rapide concernant les problèmes de qualité de produits ou services, peut tirer parti du savoir-faire de l'ONN pour aider à fournir des solutions et aider l'industrie à maintenir sa présence sur le marché.
<p>Formation, ateliers, séminaires, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des ateliers et/ou des séminaires sectoriels pour sensibiliser les fabricants et les fournisseurs aux niveaux de qualité et aux règlements techniques applicables dans les marchés cibles • Assurer une sensibilisation et, le cas échéant, une formation à l'analyse HACCP, ISO/CEI 17025, ISO 9001, ISO 14001 et ISO 22000 pour les fabricants, fournisseurs, laboratoires (publics et privés), consultants et auditeurs qualité – en particulier en cas de collaboration avec des organismes donateurs qui pourraient mettre à disposition des experts internationaux à titre de personnes-ressource.

Source : Création de l'auteur

Figure 12 : Coopération ONN et OPC – Mode d'emploi

commerciale globale, faute de quoi les deux organisations risquent de se voir opérer dans un vide politique et d'être très peu soutenues par les pouvoirs publics. Le fait que les politiques gouvernementales cadrent avec les efforts de collaboration permettra également de renforcer la dynamique initiale, et d'obtenir un financement public.

8.2 Défis à anticiper liés à la collaboration

Les OPC et les ONN sont confrontés à des difficultés multiples : financement, main-d'œuvre et d'autres contraintes qui sont examinées ci-après.

8.2.1 Financement des efforts de collaboration

Si l'ONN et l'OPC ont convenu de travailler en collaboration pour des programmes de formation, des campagnes de sensibilisation et de surveillance des normes internationales et des réglementations techniques, qui doit en assurer le financement? Les organisations doivent-elles revoir les priorités dans leurs dépenses ou solliciter des fonds supplémentaires auprès de leurs principales sources de financement? Il conviendra de convenir de ces questions dès le départ afin d'éviter que des malentendus sur le financement ne viennent gâcher de bonnes intentions. Cet aspect est encore plus important si les activités des deux organisations bénéfiques pour le pays sont financées en grande partie par le même ministère. Il serait bon, dans ce

cas, que les deux organisations fassent une démarche commune auprès dudit ministère. Toute demande de financement aura plus de poids si les efforts de collaboration reflètent les politiques officielles du gouvernement.

8.2.2 Domaines prioritaires

L'OPC et l'ONN devront concentrer leurs efforts là où ils auront le plus fort impact sur la chaîne de valeur des produits et services exportables, sans quoi ces efforts seront trop dispersés pour être efficaces. L'OPC doit-elle, en effet, se borner à promouvoir les produits et services existants, ou doit-il surveiller aussi les tendances en matière de technologie et de mode dans les marchés cibles, en répercutant l'information auprès de l'industrie et de l'ONN en vue de renforcer les capacités? Les OPC qui disposent de très bonnes ressources peuvent assurer ces deux types de fonctions, mais comment les autres peuvent-elles s'en acquitter le plus efficacement? Une solution possible : la collaboration de l'ONN et de l'OPC à l'établissement d'une chaîne de valeur d'un sous-secteur, l'identification des domaines où leurs efforts individuels ou communs sont susceptibles d'augmenter le plus le potentiel d'exportation de l'industrie.

8.2.3 Différents ministères

Dans certains pays en développement, l'OPC et l'ONN relèvent de ministères distincts. La collaboration peut alors être plus difficile, car chaque action doit être approuvée par les fonctionnaires du ministère. En d'autres termes, les tracasseries administratives peuvent créer

Encadré 2 – Le cadre stratégique – Tout réunir

Quelques faits

- Les pays en développement et les pays les moins avancés disposent de ressources limitées pour faire face à toutes les exigences de qualité à l'exportation
- Il y a un net manque de communication et de compréhension entre les ONN et les OPC
- Les OPC maintiennent des contacts avec les milieux d'affaires et les secteurs de l'industrie
- Les ONN ont des liens avec les organismes qui s'occupent des normes et de la qualité au niveau local et à l'étranger
- Les négociations commerciales font de plus en plus référence aux normes et à la qualité.

Une approche stratégique pour maximiser l'impact

- Les OPC s'occupent d'identifier les exportations qui ont un potentiel majeur de recettes
- Les OPC s'occupent d'élaborer des politiques commerciales spécifiques pour ces exportations
- Les ONN s'occupent de conseiller les OPC sur les exigences de qualité à l'exportation
- Les ONN s'occupent d'évaluer l'infrastructure de soutien à la qualité des exportations en place dans le pays
- Lorsque le pays n'est pas doté des capacités requises, les OPC et les ONN peuvent solliciter conjointement des fonds auprès du gouvernement
- Lorsque le pays n'est pas doté des capacités requises, l'ONN peut également collaborer avec ses homologues à l'étranger
- Les ONN s'occupent d'élaborer et de publier des normes nationales ou d'adopter des normes internationales pour les produits de base destinés à l'exportation
- Avec la publication de normes nationales, les ONN devront communiquer avec les instituts de recherche et de développement concernés par ce type d'exportations
- Les ONN s'occupent de participer activement à l'élaboration de normes internationales en matière d'exportation.

Principe directeur

Il est préférable de concentrer les ressources limitées sur des projets qui assureront des retombées importantes que d'éparpiller de maigres ressources sur de nombreux domaines.

Source : Présentation de la Papouasie-Nouvelle-Guinée lors de la consultation

des obstacles. Il peut être opportun, dans ce cas de figure, d'établir un protocole d'accord approuvé et signé par le haut fonctionnaire – le Secrétaire permanent, par exemple. Cet accord établira les niveaux appropriés d'une collaboration régulière et régira les questions de financement. De la même manière, pour des raisons politiques, les ministères sont parfois subdivisés et les organisations de l'infrastructure nationale de la qualité sont attribuées à différentes parties de cette subdivision. Dans les deux cas, les organisations devront mettre en place une coopération appropriée et des voies de communication, le cas échéant, par le biais des bureaux ministériels concernés.

8.2.4 Différents organismes de réglementation

La fragmentation de l'administration des règlements techniques et des mesures SPS peut être un problème majeur dans les économies en développement et les économies développées. Plusieurs ministères et organismes peuvent être impliqués, par exemple, santé, travail, transports, logement, etc. Chacun d'eux sera responsable de la réglementation dans son propre domaine, même si ceux-ci peuvent se chevaucher (par exemple, deux autorités peuvent être responsables des télécopieurs, une pour la sécurité électrique et l'autre pour la connectivité des télécommunications), mais la coordination entre les ministères et l'ONN peut être faible ou inexistante. L'exportateur risque alors d'avoir des difficultés à obtenir les informations nécessaires et la certification de la

conformité. Il n'est pas aisé de trouver des solutions, mais la situation peut être améliorée avec des points d'information nationaux de haute qualité, ainsi qu'au travers des services de l'ONN et de l'OPC.

8.2.5 Manque d'infrastructure

Dans de nombreux pays en développement, il est fréquent que l'OPC et l'ONN ne soient pas dotés de l'infrastructure et des ressources humaines nécessaires pour soutenir les fonctions de laboratoires ainsi que par les fonctions d'essais, d'audit, d'accréditation, de métrologie et d'étalonnage au niveau national et répondre aux exigences techniques des marchés plus sophistiqués. C'est un obstacle sérieux pour les exportateurs qui, du fait des dépenses supplémentaires à comptabiliser s'ils doivent recourir, pour ces services, à des organismes étrangers, risquent de perdre une partie de leur compétitivité. Les organismes donateurs sont normalement disposés à appuyer la mise en place des infrastructures de laboratoire, mais dans ce type de projets, le financement qu'ils accordent ne couvre pas les locaux, les mesures de protection de l'environnement et les coûts de fonctionnement, qui incombent à l'institution ou au gouvernement du pays bénéficiaire de l'aide.

Des problèmes majeurs peuvent survenir lorsque le volant d'activité ne justifie pas l'établissement d'un service INQ. Pour qu'un organisme d'accréditation puisse s'autofinancer, il faut qu'il desserve 200 à 250 laboratoires et organismes de certification, et l'obtention de la reconnaissance internationale peut

Encadré 3 – Rapprocher l’ONN et l’OPC - plan d’action initial pour les pays participants

- Le représentant de l’OPC devrait convoquer une réunion avec les points d’information OTC et SPS pour améliorer la communication et partager les informations sur la réglementation qualité, les règlements techniques et les mesures SPS, et envisager d’éventuelles solutions
- Établir des liens de renvoi sur les sites des deux organisations, et mettre à jour les moteurs de recherche existants pour y inclure les liens de l’OPC et de l’ONN. Ceux-ci seront étendus à toutes les IAC pour que les entreprises puissent plus aisément trouver le service de soutien dont elles ont besoin
- Maintenant que l’OPC et l’ONN se sont rencontrés au cours des consultations, ils devront se réunir à nouveau dans leur pays d’origine. Étant donné que ces organisations relèvent d’ordinaire du même ministère, il n’est peut-être pas nécessaire d’élaborer un cadre politique formel. En favorisant la collaboration, l’intention est de travailler à l’organisation d’un atelier national avec la participation de tous les exportateurs. Les compétences de l’ITC et de l’ISO seront sollicitées pour aider à faire avancer ce processus
- Une « amicale » des pays participants à la consultation pourra être créée pour identifier les projets communs susceptibles d’être mis en œuvre
- Après le rapport officiel aux directeurs généraux de l’OPC et de l’ONN concernant les résultats des consultations, une réunion est à organiser entre collègues des OPC et des ONN pour planifier la voie à suivre
- Les partenariats entre les OPC et les ONN ont été renforcés lors de la consultation. Ces partenariats devront se poursuivre dans le pays d’origine, avec notamment l’élaboration d’un plan de collaboration future à diffuser dans l’ensemble du pays
- Les expériences des autres pays participants seront expliquées. Les portails existants seront mis à niveau pour contenir les informations pertinentes sur la qualité. Les relations entre l’OPC et l’ONN sont parfois difficiles à renforcer car les organisations relèvent de mandats et de ministères différents
- Les exportateurs bénéficieront d’un meilleur accès aux informations détenues par l’ONN, et pour leur faciliter encore la tâche, ils pourront s’adresser, à l’OPC ou à l’ONN, à la personne assurant la liaison entre les deux organisations
- Un Protocole d’accord sera établi entre l’ONN et l’OPC pour une coopération mutuelle en matière d’assistance dans le domaine de la qualité pour les clients des PME
- La collaboration avec les associations d’affaires est prévue afin de mettre l’accent sur les problèmes rencontrés par leurs membres dans le domaine de la qualité.

Source : Exposé des pays participants lors de la consultation

prendre jusqu'à sept ans. Or, sans accréditation en bonne et due forme, un service INQ aura du mal à être reconnu sur les marchés étrangers. Les services d'accréditation peuvent également être obtenus auprès d'organismes d'accréditation étrangers reconnus sur le plan international, mais cette solution est généralement plus onéreuse. Si le gouvernement se trouve dans l'obligation de reconnaître un organisme d'accréditation étranger comme organisme national d'accréditation de plein droit, l'ONN peut jouer un rôle majeur dans la facilitation d'un tel accord.

Ces questions sont délicates car les investissements requis peuvent largement dépasser les capacités de l'ONN, de l'OPC et du gouvernement. Toutefois, la coopération entre l'ONN et l'OPC peut aider à mettre en place l'infrastructure nécessaire pour les produits qui feront une réelle différence pour les performances à l'exportation du pays, au travers d'une communauté de donateurs.

8.2.6 Manque de liens en aval

Dans certains pays en développement, l'ONN et l'OPC n'ont pas toujours de liens étroits avec le réseau des secteurs de l'industrie, de la fabrication et des associations d'affaires qui pourrait les soutenir dans leurs efforts. Cela tient souvent au fait que ces organisations pâtissent de la lourdeur administrative des services gouvernementaux, et qu'ils n'ont pas l'habitude de fonctionner dans leur rôle d'« ami de l'industrie ». Seuls les OPC et les ONN eux-mêmes peuvent y remédier en travaillant intensément à se positionner différemment. La démarche devrait commencer par un changement de mentalité, avec l'objectif de se poser comme une organisation orientée service engagée pro activement à servir ses parties prenantes, et non pas comme un service gouvernemental se bornant à répondre aux demandes.

9. Conclusion

Le commerce international est en pleine expansion, mais la complexité croissante des exigences relatives à la qualité et des exigences réglementaires risque de devenir un obstacle insurmontable pour les exportateurs des pays en développement, en particulier pour ceux du secteur des PME. Les exportateurs potentiels ont donc besoin d'obtenir de l'aide sous différentes formes :

- (i) Des informations sur les exigences réglementaires et les exigences du marché pour leur produit ou service
- (ii) Des services pour établir la conformité du produit ou du service avec les exigences
- (iii) Un appui pour remodeler le produit ou le service de manière à le rendre conforme.

La plupart des pays en développement sont dotés d'un ONN et d'un OPC, dont les mandats sont spécifiques, même si ces deux organisations relèvent souvent toutes deux du ministère du commerce. L'ONN est le dépositaire des normes nationales et le représentant du pays au sein des organisations internationales et régionales de normalisation. Dans la plupart des cas, l'ONN fournit également des services d'évaluation de la conformité. L'OPC, pour sa part, est la source de renseignements indispensables sur le marché et elle joue un rôle de facilitateur pour soutenir le commerce. Ensemble, ces deux organisations peuvent fournir le soutien dont ont besoin les PME exportatrices. Malheureusement, dans la plupart des pays en développement, la coopération entre l'ONN et l'OPC est marginale sinon faible. Pour réaliser cette coopération, il faut :

- (i) Une meilleure compréhension des services proposés au niveau de la politique gouvernementale, reflétée dans des documents de politique
- (ii) Une volonté de collaborer au niveau de la direction de l'ONN et de l'OPC
- (iii) Une volonté de relier les systèmes d'information d'une manière significative
- (iv) Un accord pour assurer une formation et des services de conseil dans l'application des normes.

Les voies à suivre pour déployer ces efforts de coopération, telles qu'exposées dans le présent manuel, sont basées sur les discussions entre les représentants des ONN et des OPC de nombreux pays qui se sont réunis lors d'un atelier organisé conjointement par l'ISO et l'ITC à Kuala Lumpur. Différentes modalités de coopération sont décrites afin de tenir compte des différences selon les organisations et les pays. Néanmoins, une meilleure coopération entre les ONN et les OPC des pays en développement serait très bénéfique et permettrait de mieux servir les intérêts nationaux et ceux du secteur des PME.

La coopération peut aboutir à des systèmes de soutien plus solides et plus globaux à l'industrie d'exportation d'une économie en développement, au renforcement de la compétitivité de ses exportateurs, et, en fin de compte, à une meilleure qualité de vie pour tous. L'ISO et l'ITC sont prêts à soutenir ces efforts. Toute information sur les réussites sera appréciée, et permettra d'affiner la réflexion et les orientations données dans les publications et les activités de promotion.

10. Références et définitions

10.1 Références

- Guide ISO/CEI 2:2004, *Normalisation et activités connexes – Vocabulaire général*, Organisation internationale de normalisation, Genève
- ISO 9001:2008, *Systèmes de management de la qualité – Exigences*, Organisation internationale de normalisation, Genève
- ISO 14001:2004, *Systèmes de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son utilisation*, Organisation internationale de normalisation, Genève
- ISO/CEI 17000:2004, *Évaluation de la conformité – Vocabulaire et principes généraux*, Organisation internationale de normalisation, Genève
- ISO/CEI 17020:1998, *Critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection*, Organisation internationale de normalisation, Genève
- ISO/CEI 17021:2006, *Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management*, Organisation internationale de normalisation, Genève
- ISO/CEI 17025:2005, *Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais*, Organisation internationale de normalisation, Genève

- ISO 22000:2005, *Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire*, Organisation internationale de normalisation, Genève
- ISO/TS 16949:2009, *Systèmes de management de la qualité – Exigences particulières pour l'application de l'ISO 9001:2008 pour la production de série et de pièces de rechange dans l'industrie automobile*, Organisation internationale de normalisation, Genève
- SA 8000:2008, *Social Accountability*, Social Accountability International, New York

10.2 Définitions

La plupart des définitions suivantes sont tirées de guides et de normes ISO/CEI ou des accords de l'OMC, comme indiqué entre parenthèses. Pour certains termes, les deux définitions données font ressortir les différences d'interprétation à prendre en compte en fonction du contexte.

Accréditation [ISO/CEI 17000]

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité.

Évaluation de la conformité [ISO/CEI 17000]

Démonstration que des exigences spécifiées relatives à un produit, processus, système, personne ou organisme sont respectées.

NOTE 1 – Le domaine de l'évaluation de la conformité comprend des activités définies ailleurs dans la présente Norme internationale telles que les essais, l'inspection et la certification, de même que l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité.

NOTE 2 – L'expression « objet de l'évaluation de la conformité » ou « objet » est utilisée dans la présente Norme internationale pour désigner le matériau, le produit, l'installation, le processus, le système, la personne ou l'organisme particulier auquel l'évaluation de la conformité est appliquée. Le service est couvert par la définition du produit.

Procédure d'évaluation de la conformité [Accord OTC de l'OMC]

Toute procédure utilisée, directement ou indirectement, pour déterminer que les prescriptions pertinentes des règlements techniques ou des normes sont respectées.

Note explicative :

Les procédures d'évaluation de la conformité comprennent, entre autres, les procédures d'échantillonnage, d'essai et d'inspection; les procédures d'évaluation, de vérification et d'assurance de la conformité; les procédures d'enregistrement, d'accréditation et d'homologation; et leurs combinaisons.

Inspection [ISO/CEI 17000]

Examen de la conception d'un produit, d'un produit, d'un processus ou d'une installation et détermination de leur conformité à des exigences spécifiques ou, sur la base d'un jugement professionnel, à des exigences générales.

NOTE – L'inspection d'un processus peut comprendre l'inspection du personnel, des installations, de la technologie et de la méthodologie.

Métrologie [Vocabulaire international de métrologie — Concepts fondamentaux et généraux et termes associés (VIM)]

Science des mesurages et ses applications

NOTE – La métrologie comprend tous les aspects théoriques et pratiques des mesurages, quels que soient l'incertitude de mesure et le domaine d'application.

Infrastructure nationale de la qualité [définition de l'auteur]

On entend par infrastructure nationale de la qualité (INQ) l'ensemble du cadre institutionnel (public ou privé) nécessaire pour établir et mettre en œuvre les services de normalisation, de métrologie (scientifique, industrielle et juridique), d'accréditation et d'évaluation de la conformité (inspection, essais et certification des produits et systèmes) indispensables pour apporter une preuve acceptable que des produits et des services répondent aux exigences définies, que cette preuve soit exigée par les autorités (par exemple par voie de règlement technique) ou par le marché (de manière contractuelle ou implicite).

Mesure sanitaire ou phytosanitaire [Accord SPS¹⁸⁾ de l'OMC]

Toute mesure appliquée :

- a) pour protéger, sur le territoire du Membre, la santé et la vie des animaux ou préserver les végétaux des risques découlant de l'entrée, de l'établissement ou de la dissémination de parasites, maladies, organismes porteurs de maladies ou organismes pathogènes
- b) pour protéger, sur le territoire du Membre, la santé et la vie des personnes et des animaux des risques découlant des additifs, contaminants, toxines ou organismes pathogènes présents dans les produits alimentaires, les boissons ou les aliments pour animaux
- c) pour protéger, sur le territoire du Membre, la santé et la vie des personnes des risques découlant de maladies véhiculées par des animaux, des plantes ou leurs produits, ou de l'entrée, de l'établissement ou de la dissémination de parasites
- d) pour empêcher ou limiter, sur le territoire du Membre, d'autres dommages découlant de l'entrée, de l'établissement ou de la dissémination de parasites.

Les mesures sanitaires ou phytosanitaires comprennent toutes lois, tous décrets, toutes réglementations, toutes prescriptions et toutes procédures pertinents, y compris, entre autres choses, les critères relatifs au produit final; les procédés et méthodes de production; les procédures d'essai, d'inspection, de

certification et d'homologation; les régimes de quarantaine, y compris les prescriptions pertinentes liées au transport d'animaux ou de végétaux ou aux matières nécessaires à leur survie pendant le transport; les dispositions relatives aux méthodes statistiques, procédures d'échantillonnage et méthodes d'évaluation des risques pertinentes; et les prescriptions en matière d'emballage et d'étiquetage directement liées à l'innocuité des produits alimentaires.

Norme [Guide ISO/CEI 2]

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

NOTE – Il convient que les normes soient fondées sur les acquis conjugués de la science, de la technique et de l'expérience et visent à l'avantage optimal de la communauté.

Norme [Accord OTC¹⁹⁾ de l'OMC]

Document approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques pour des produits ou des procédés et des méthodes de production connexes, dont le respect n'est pas obligatoire. Il peut aussi traiter en partie ou en totalité de terminologie, de symboles, de prescriptions en matière d'emballage, de marquage ou d'éti-

18) www.wto.org/french/docs_f/legal_f/15-sps.pdf

19) www.wto.org/french/docs_f/legal_f/ursum_f.htm#dAgreement

quetage, pour un produit, un procédé ou une méthode de production donnés.

Normalisation [ISO/CEI Guide 2²⁰]

Activité propre à établir, face à des problèmes réels ou potentiels, des dispositions destinées à un usage commun et répété, visant à l'obtention du degré optimal d'ordre dans un contexte donné

NOTE 1 – Cette activité concerne, en particulier, la formulation, la diffusion et la mise en application de normes.

NOTE 2 – La normalisation offre d'importants avantages, notamment par une meilleure adaptation des produits, des processus et des services aux fins qui leur sont assignées, par la prévention des obstacles au commerce et en facilitant la coopération technologique.

Règlement technique [Accord OTC de l'OMC]

Document qui énonce les caractéristiques d'un produit ou les procédés et méthodes de production s'y rapportant, y compris les dispositions administratives qui s'y appliquent, dont le respect est obligatoire. Il peut aussi traiter en partie ou en totalité de terminologie, de symboles, de prescriptions en matière d'emballage, de marquage ou d'étiquetage, pour un produit, un procédé ou une méthode de production donnés.

Essai [ISO/CEI 17000]

Détermination d'une ou de plusieurs caractéristiques d'un objet de l'évaluation de la conformité, selon une procédure

NOTE – Le terme « essai » s'applique typiquement aux matériaux, produits ou processus.

20) www.iso.org/directives

Appendice I : Programme de la consultation

Mardi 1 décembre 2009

08:30 – 09:00

Enregistrement

09:00 – 09:30

Bienvenue

Allocution de bienvenue des hôtes de la réunion (MATRADE et DSM) et des organisateurs (ISO et ITC).

Dato' Noharuddin Nordin, Directeur général, MATRADE

M. Beer Budoo, Directeur, Développement et services de formation, ISO

M. Shyam K. Gujadhur, Conseiller principal, Normes et gestion de la qualité, ITC

Mme Fadilah Baharin, Directrice générale, Department of Standards Malaysia (DSM)

09:30 – 10:00 Pause café

10:00 – 10:30

Introductions

Chaque participant des OTC et des ONN se présentera brièvement.

10:30 – 11:30

Séance 1 : Compétitivité et qualité des exportateurs

Cette session dressera un état des lieux. Nous explorerons l'importance de la qualité, examinerons l'ampleur de l'incidence des exigences qualité sur les exportations, et quelles sont les implications dans l'optique des exportateurs des pays en développement et des institutions d'appui au commerce.

Modérateur : **M. Rajinder Raj Sud**, Consultant, ISO

Orateur : **M. Shyam K. Gujadhur**, Conseiller principal, Normes et gestion de la qualité, ITC

11:30 – 13:00

Séance 2 : Rôle des ONN

Nous chercherons à mieux cerner le rôle des ONN. Quelle est leur mission ? Quels sont les défis qu'ils ont à relever ? Quelles sont les contraintes et les opportunités qu'ils rencontrent ? Comment les ONN peuvent-ils contribuer au travail des OPC, dans le domaine de la qualité, afin de favoriser le développement et la compétitivité des exportations ?

Modérateur : **M. Beer Budoo**, Directeur, Développement et services de formation, ISO

Orateur : **M. Riyaz Ahmed Memon**, Directeur (OMC), Pakistan Standards and Quality Control Authority

13:00 – 14:00 Déjeuner

14:00 – 15:30

Séance 3 : Rôle des OPC

Nous chercherons à mieux cerner le rôle des OPC. Quelle est leur mission ? Quels sont les défis qu'elles ont à relever ? Quelles sont les contraintes et les opportunités qu'elles rencontrent ? Comment les OPC peuvent-elles contribuer au travail des ONN, dans le domaine de la qualité, afin de favoriser le développement et la compétitivité des exportations ?

Modérateur : **M. Bertrand Jocteur-Monrozier**, Conseiller principal, Renforcement des institutions d'appui au commerce, ITC

Orateur : **M. Alan Reynolds**, Consultant international, ITC

15:30 – 16:00 *Pause café*

16:00 – 17:30

Séance 4 : Domaine d'application des exigences qualité

La qualité est à prendre en compte à trois niveaux : au niveau de l'offre, de l'environnement économique, des débouchés. Comment ces aspects doivent-ils être abordés à chacun de ces niveaux par les décideurs politiques, les ONN et les OPC, et par les exportateurs ? En quoi le fait de tenir compte dans le pays de ces questions liées à la qualité peut-il avoir des répercussions en termes d'impacts sur le développement ?

Modérateur : **M. Shyam K. Gujadhur**, Conseiller principal, Normes et gestion de la qualité, ITC

Orateurs :

M. Martin Kellermann, Consultant international, ITC

M. Deo Muni Shakya, Directeur général adjoint, Nepal Bureau of Standards and Metrology

Mercredi 2 décembre 2009

09:00 – 09:30

Séance 5 : Cartographie des chaînes de valeur liées à la qualité

Modérateur : **M. Shyam K. Gujadhur**, Conseiller principal, Normes et gestion de la qualité, ITC

09:30 – 11:00

Ateliers A : Cartographie des chaînes de valeur liées à la qualité

Cette session s'inscrit dans le prolongement de la session 4 relative au domaine d'application de la qualité. Les participants analyseront les aspects relatifs à la qualité à prendre en compte à chaque étape des chaînes de valeur génériques et mettront l'accent sur les implications pour les décideurs politiques, les ONN et les OPC, ainsi que pour les exportateurs. Quelles sont les considérations principales et les réponses possibles pour chacun des secteurs clés ? Il sera procédé à cette analyse dans des ateliers menés en parallèle pour les trois grands secteurs suivants :

Agriculture et Agroalimentaire :

Analyser tous les aspects relatifs à la qualité à prendre en compte d'un bout à l'autre de la chaîne de valeur générique de l'agriculture et de l'agro-alimentaire et étudier les réponses possibles.

Modérateur : **M. Rajinder Raj Sud**, Consultant, ISO

Produits manufacturés :

Analyser tous les aspects relatifs à la qualité à prendre en compte d'un bout à l'autre de la chaîne de valeur générique des produits manufacturés et étudier les réponses possibles.

Modérateur : **M. Martin Kellermann**, Consultant international, ITC

Services :

Analyser tous les aspects relatifs à la qualité à prendre en compte d'un bout à l'autre de la chaîne de valeur générique des services et étudier les réponses possibles.

Modérateur : **M. Alan Reynolds**, Consultant international, ITC

11:00 – 11:30 *Pause café*

11:30 – 12:00

Compte rendu et conclusions : Ateliers A

Les modérateurs de chaque atelier présenteront un compte rendu des conclusions et des résultats.

Modérateur : **M. Shyam K. Gujadhur**, Conseiller principal, Normes et gestion de la qualité, ITC

12:00 – 13:00

Séance 6 : Comblant les écarts

Nous nous pencherons sur les activités actuelles des ONN et des OPC et sur les éléments qui sont ressortis des sessions précédentes afin de réaliser une analyse préliminaire des écarts quant aux capacités, aux compétences, et aux services de soutien.

Modérateur : **M. Alan Reynolds**, Consultant international, ITC

Orateurs :

M. Didit Yuan Permamadi, Centre de coopération international sur la normalisation, National Standardization Agency of Indonesia

Mlle Tupou Raturaga, Directrice générale, Fiji Islands Trade and Investment Bureau

13:00 – 14:00 *Déjeuner*

14:00 – 14:30

Séance 7 : Créer les conditions pour que les exportateurs respectent les exigences qualité ou les dépassent – Introduction

Modérateur : **M. Shyam K. Gujadhur**, Conseiller principal, Normes et gestion de la qualité, ITC

14:30 – 16:00

Ateliers B : Créer les conditions pour que les exportateurs respectent les exigences qualité ou les dépassent

Trois ateliers menés en parallèle seront organisés pour examiner les aspects suivants :

Service d'information :

Quels sont les rôles des OPC et des ONN en tant que services d'information sur les exigences qualités destinés aux entreprises exportatrices ? Quel type d'informations devraient-ils fournir ?

Modérateur : **M. Alan Reynolds**, Consultant international, ITC

Services de renforcement des capacités et services consultatifs :

Quels sont les services de renforcement des capacités et les services consultatifs que devraient assurer les OPC et les ONN aux entreprises orientées vers l'exportation ? Sous quelle forme ces services devraient-ils être assurés ?

Modérateur : **M. Rajinder Raj Sud**, Consultant, ISO

Obtenir et démontrer la conformité :

Quels sont les rôles respectifs que les OPC et les ONN peuvent jouer pour que les exportateurs soient en mesure d'obtenir et de démontrer la conformité ?

Modérateur : **M. Martin Kellermann**, Consultant international, ITC

16:00 – 16:30 *Pause café*

16:30 – 17:00

Compte rendu et conclusions : Ateliers B

Les modérateurs de chaque atelier présenteront un compte-rendu des conclusions et des résultats.

Modérateur : **M. Shyam K. Gujadhur**, Conseiller principal, Normes et gestion de la qualité, ITC

17:00 – 18:00

Séance 8 : Éléments des partenariats – Éléments clés

Quels mécanismes de liaison existe-t-il à l'heure actuelle entre les OPC et les ONN ? Quelles sont les principales difficultés que rencontrent les OPC et les ONN pour optimiser l'impact obtenu grâce à ces mécanismes ? Quels sont les ingrédients essentiels à prendre en compte pour assurer un partenariat productif et mutuellement bénéfique pour ces deux types d'organisations ?

Modérateur : **Mme Ludovica Ghizzoni**, Conseillère en qualité, ITC

Orateurs :

Mme Dayani Dahanayake Yapa, Directrice adjointe (Marketing et Promotions), Sri Lanka Standards Institution

M. Senen Perlada, Directeur, Bureau of Export Trade Promotion, Philippines

Jeudi 3 décembre 2009

09:00 – 09:30

Séance 9 : Démarche concrète pour établir un bon partenariat – Introduction

Modérateur : **M. Beer Budoo**, Directeur, Développement et services de formation, ISO

09:30 – 11:00

Ateliers C : Démarche concrète pour établir un bon partenariat

Trois ateliers menés en parallèles seront organisés pour examiner les aspects suivants :

Capacités et compétences :

Quelles sont les capacités et les compétences nécessaires au niveau opérationnel pour établir un bon partenariat entre les OPC et les ONN ?

Modérateur : **Mme Roswitha Franz**, Chargée de projets, Développement et services de formation, ISO

Ressources et réseaux :

Quelles sont les ressources et les réseaux nécessaires pour un partenariat dynamique entre les OPC et les ONN ?

Modérateur : **M. Bertrand Jocteur-Monrozier**, Conseiller principal, Renforcement des institutions d'appui au commerce, ITC

Modalités et gouvernance du partenariat – les atouts respectifs des mécanismes de liaison formels et informels :

Le succès du partenariat entre les OPC et les ONN repose-t-il davantage sur des mécanismes formels ou sur des relations informelles ? Quel type de modalités et de mécanismes sont à prendre en compte pour assurer le bon fonctionnement de ce partenariat ?

Modérateur : **M. Alan Reynolds**, Consultant international, ITC

11:00 – 11:30 Pause café

11:30 – 12:00

Compte rendu et conclusions : Ateliers C

Les modérateurs de chaque atelier présenteront un compte rendu des conclusions et des résultats.

Modérateur : **M. Beer Budoo**, Directeur, Développement et services de formation, ISO

12:00 – 13:00

Séance 10 : Le cadre stratégique – Tout réunir

Tous les éléments évoqués seront pris en compte pour établir une approche stratégique du management de la qualité faisant intervenir à la fois les OPC et les ONN pour un impact optimal.

Modérateur : Mme Sophie Krantz, Conseillère, Stratégies à l'exportation et à la compétitivité, ITC

Orateurs:

M. Dan Yansom, Directeur adjoint, Technical Standards Division, National Institute of Standards and Industrial Technology, Papua New Guinea

M. Pema Khandu, Responsable du commerce étranger, Department of Trade, Ministry of Economic Affairs, Bhutan

13:00 – 14:00 *Déjeuner*

14:00 – 15:00

Séance 11 : Mise en place concrète du partenariat

Quelles sont les implications pratiques de la mise en place du partenariat entre les ONN et les OPC ?

Modérateur : **M. Martin Kellermann**, Consultant international, ITC

Orateurs:

M. Chandranath Som, Directeur, Federation of Indian Export Organizations, Ministère du commerce, Inde

M. Ridzwan Kasim, Directeur Normes, Standards Malaysia

15:00 – 15:45 *Pause café*

15:45 – 17:00

Séance 12 : Réponses des pays – Les prochaines étapes

Les participants des différents pays seront invités à décrire ensemble quelles mesures de suivi ils proposent d'entreprendre dans leur pays pour instaurer la collaboration entre les ONN et les OPC et d'indiquer l'assistance technique qui sera probablement nécessaire pour la mise en œuvre de telles mesures.

Modérateur : **M. Shyam K. Gujadhur**, Conseiller principal, Normes et gestion de la qualité, ITC

Orateur : **M. Beer Budoo**, Directeur, Développement et services de formation, ISO

Appendice II : Liste des participants de la consultation

PARTICIPANTS des ONN et des OPC

Bangladesh

M. M. Abdur Rahman
Directeur (Politique)
Export Promotion Bureau
TCB Bhaban (4th Floor) 1, Kawran Bazar,
Dhaka
Tél. : +88 02 815 1501
Fax : +88 02 911 9531
E-mail: dir-policy@epb.gov.bd

M. Syed Humayun Kabir
Directeur, Normes
Bangladesh Standards and Testing
Institution (BSTI)
Dhaka
Tél. : +88 02 882 1462, 989 8115
Fax : +88 02 913 1581
E-mail: bstistd@bangla.net
drhkabir_bsti@yahoo.com

Bhoutan

M. Pema Khandu
Spécialiste du commerce
Department of Trade, Ministry of Economic
Affairs
Dhøebum Lam, Thimphu
Tél. : +975 232 2407
Fax : +975 232 1338
E-mail: pemakhandu@yahoo.com

Chine Macau SAR

M. Vincent U
Responsable de la division Recherche et
information
Macao Trade and Investment Promotion
Institute
918, Av Amizade, World Trade Centre
Building, 3e étage
Tél. : +853 8798 9235
Fax : +853 2872 8208
E-mail: vincertu@ipim.gov.mo

Fidji

Mlle Tupou Raturaga
Responsable général
Fiji Islands Trade and Investment Bureau
6th Floor Civic Towers, Victoria Parade,
Suva, Fiji Islands
Tél. : +679 331 5988
Fax : +679 330 1783
E-mail: tupour@hotmail.com

M. Samuela Baleinamuka Moce
Conseiller principal, Planification
économique
Ministry of Industry, Tourism, Trade &
Communications
Suva, Fiji Islands
Tél. : +679 330 5411
Fax : +679 330 2617
E-mail: samuela.moce@govnet.gov.fj;
samumoce@yahoo.com

Inde

M. Chandranath Som
Directeur
Federation of Indian Export Organisations
Niryat Bhawan, Rao Tula Ram Marg,
New Delhi
Tél. : +91 11 4604 2121
Fax : +91 11 2615 0066
E-mail: csom@fieo.org,
chandranathsom@gmail.com

Indonésie

M. Didit Yuan Permadi
Collaborateur, Centre pour la coopération
internationale en normalisation
Agence nationale de normalisation
d'Indonésie (BSN)
Tél. : +62 21 574 7043
Fax : +62 21 574 7045
E-mail: didit@bsn.go.id

Iran

M. Mohammad Haddadi
Directeur général, Information
sur le commerce extérieur
Trade Promotion Organisation of Iran
Chamran Expressway,
Tehran International Fair Ground,
P.O.BOX 1148, POSTCODE 1999613954
Téhéran
Tél. : +98 21 2266 4062
Fax : +98 21 2266 3889
E-mail: haddadi@wtpo.net

Mme Nezhat Montazeri
Spécialiste principale Inspection
des produits
Institute of Standards and Industrial
Research of Iran (ISIRI)
Tél. : +98 21 8888 6663
Fax : +98 21 8865 4039
E-mail: haiqtc@gmail.com

Malaisie

M. Zakaria Kamarudin
Directeur principal, Division développement
des exportations
Malaysia External Trade Development
Corporation (MATRADE)
Menara matrade, jalan hidmat usaha,
off Jalan duta
Kuala Lumpur
Tél. : +603 6207 7077 (ext. 7500)
Fax : +603 6203 7250
E-mail: zak@matrade.gov.my

M. Azman Md Yusof
Responsable principal, Service
de développement des PME
et de formations des exportateurs
Malaysia External Trade Development
Corporation (MATRADE)
Menara matrade, jalan khidmat usaha,
off Jalan duta
Kuala Lumpur
Tél. : +603 6207 7077 (ext. 7502)
Fax : +603 6203 7250
E-mail: azman@matrade.gov.my

M. Che Wan Darul Redzwan Che Wan Deraman
Responsable adjoint, Services consultatifs
pour le commerce
Malaysia External Trade Development
Corporation (MATRADE)
Menara matrade, jalan khidmat usaha,
off Jalan duta
Kuala Lumpur
Tél. : +603 6207 7077 (ext. 7635)
Fax : +603 6203 7250
E-mail: redzwan@matrade.gov.my

Mlle Sarah Johana Yusof
Responsable Service Asie & Australasie
Malaysia External Trade Development
Corporation (MATRADE)
Menara matrade, jalan khidmat usaha,
off Jalan duta
Kuala Lumpur
Tél. : +603 6207 7077 (ext. 7112)
Fax : +603 6203 7250
E-mail: sarah@matrade.gov.my

M. Syed Mohd Muhsin Sy Mohamad
Responsable adjoint, Section produits
alimentaires et boissons, agriculture,
halal, biotechnologies, produits chimiques
et pharmaceutiques
Malaysia External Trade Development
Corporation (MATRADE)
Menara matrade, jalan khidmat usaha,
off Jalan duta
Kuala Lumpur
Tél. : +603 6207 7077 (ext. 7672)
Fax : +603 6203 7250
E-mail: muhsin@matrade.gov.my

Mlle Liew Sook Fern
Responsable adjointe, Section E&E et ICT
Malaysia External Trade Development
Corporation (MATRADE)
Menara matrade, jalan khidmat usaha,
off Jalan duta
Kuala Lumpur
Tél. : +603 6207 7077 (ext. 76687)
Fax : +603 6203 7250
E-mail: liew@matrade.gov.my

M. Ridzwan Kasim
Directeur Normes
Department of Standards Malaysia
Tél. : +603 8318 2225
Fax : +603 8319 1511
E-Mail: ridzwan@standardsmalaysia.gov.my

Mlle Noraiza Abdullah
Directrice adjointe
Department of Standards Malaysia
Tél. : +603 8319 146
Fax : +603 8319 1511
E-Mail: aiza@standardsmalaysia.gov.my

M. Hussalmizzar Hussain
Directeur adjoint principal
Department of Standards Malaysia
Tél. : +603 8319 1445
Fax : +603 8319 1511
E-Mail: mizzar@standardsmalaysia.gov.my

Mlle Nor Latifah Hussin
Directrice adjointe principale
Department of Standards Malaysia
Tél. : +603 8319 1443
Fax : +603 8319 1511
E-Mail: norlatifah@standardsmalaysia.gov.my

Myanmar

M. U Zaw Win
Chercheur/Ingénieur adjoint
Post Harvest Technology Application Centre
(PTAC)
Myanma Agriculture Produce Trading
Ministry of Commerce
PTAC Staff Avenue, Kyun Galay village, Hlegu
Yangon
Tél. : +95 01 629 043
+95 01 629 044
+95 01 629 655
E-mail: uzawwin57@gmail.com

Mlle Thida Win
Vice-directrice
Université technologique de Loikaw
Myanmar
Tél. : + 95 9 201 5702
Fax : + 95 83 21 578
E-mail: malthida@gmail.com

Népal

M. Ramesh Kumar Shrestha
Directeur exécutif
Trade and Export Promotion Centre
Na tole, Pulchowk, Lalitpur
Kathmandu
Tél. : +977 1 552 5898, +985 1 024 975
E-mail: info@tepc.gov.np
rameshkumarshrestha@hotmail.com

M. Deo Muni Shakya
Directeur général adjoint
Nepal Bureau of Standards and Metrology
Tél. : + 977 1 43 50 818
Fax : + 977 1 43 50 689
E-mail: devmuni@hotmail.com
mail@mbsm.gov.mp
mbsm@gov.mp

Pakistan

M. Shuhab Uddin Memon
Directeur Facilitation
Trade Development Authority of Pakistan
Gulshan Iqbal, Block 6,
Karachi
Tél. : +92 21 3498 1485
Fax : +92 21 9920 1505
E-mail: shuhabmemon@hotmail.com

M. Riyaz Ahmed Memon
Directeur (OMC)
Pakistan Standards and Quality Control
Authority (PSQCA)
Tél. : +92 21 9920 6544
Fax : +92 21 9920 6263, 9920 5385
E-mail: engrriyaz@hotmail.com

Papouasie-Nouvelle-Guinée

M. Dan Yansom
Directeur adjoint, Division des normes
techniques
National Institute of Standards & Industrial
Technology (NISIT)
Tél. : +675 323 1852
Fax : +675 325 8793
E-mail: dan.yansom@nisit.gov.pg

Philippines

M. Senen Perlada
Directeur, Bureau of Export Trade Promotion
Directeur executive, Export Development
Council
2nd floor, DTI International Building 375
Sen. Gil Puyat Ave.
Makati City, Philippines 1200
E-mail: smperlada@dti.gov.ph

Mlle Anne Daisy T. Omila
Spécialiste principale, Développement du
commerce et de l'industrie
Bureau of Product Standards (BPS)
Philippines
Tél. : +632 751 4749
Fax : +632 751 4706
E-mail: anneomila@dti.gov.ph

Sri Lanka

M. Madduma Kaluge Udayapala
Directeur
Division des services
The Sri Lanka Export Development Board
E-mail: udaya@edb.tradenets.lk

Mlle Dayani Dahanayake Yapa
Directrice adjointe
Sri Lanka Standards Institution (SLSI)
Sri Lanka
Tél. : +94 11 26 71 567 – 72
Fax : +94 11 26 71 579
E-mail: dayani@slsi.slt.lk

Thaïlande

Mlle Malee Choklumlerd
Directrice générale adjointe,
Département de la promotion des
exportations,
Ministère du commerce,
Gouvernement Royal de Thaïlande
Tél. : +662 507 8083
Fax : +662 547 5748
E-Mail: malee@depthai.go.th

Mlle Nittayanee Khawtepanwan
Analyste principale Politique et planification
Département de la promotion des
exportations
Gouvernement Royal de Thaïlande
Tél. : +662 507 7785
Fax : +662 547 5667
E-mail: nittayaneek@depthai.go.th

Mlle Chaowalee Ratanamungmekha
Directrice
Bureau de promotion et de développement
de la normalisation
Thai Industrial Standards Institute (TISI)
Thaïlande
Tél. : +662 202 3427
Fax : +662 354 3315
E-mail: chaowlee@tisi.go.th

Vietnam

Mlle Ngoc Diep Tran
Directrice adjointe, Développement des
exportations
Agence de promotion du commerce
du Vietnam
20 Ly Thuong Kiet,
Hanoi, Vietnam
Tél. : +844 3934 7628, +844 3934 7654
Fax : +844 3934 4260, +844 3934 8142
E-mail: dieptn@vietrade.gov.vn

M. Minh Hai Phan
Directeur
Centre de soutien 1 au développement des
petites et moyennes entreprises (SMEDEC1)
Vietnam
Tél. : +844 3756 4245
Fax : +844 3756 4244
E-mail: haiqtc@gmail.com

CONSULTANTS

M. Martin Gerhard Kellermann
Consultant indépendant, Normes,
réglements techniques et évaluation
de la conformité
233 Oom Jochems Place
Erasmusrand, 0181 Pretoria, Afrique du sud
Tél. : +27 12 347 6961
Fax : +27 12 347 6961
E-mail: kellermg@mweb.co.za

M. Alan Reynolds
Consultant indépendant, Promotion du
commerce extérieur
38-40 Leyburn Gardens,
Croydon, United Kingdom
Tél. : +44 20 8686 2010
E-mail: alan@alanreynolds.com

M. Rajinder Raj Sud
Consultant
6, Jalan SS14/7E
Subang Jaya, Malaisie
Tél. : +603 5633 6102
E-mail: rajinder.raj.s@gmail.com

PARTICIPANTS de l'ITC

M. Shyam K. Gujadhur
Conseiller principal, Normes et gestion
de la qualité, Compétitivité des entreprises
E-mail: gujadhur@intracen.org
Tél. : +41 22 730 03 96

M. Bertrand Jocteur-Monrozier
Conseiller principal, Renforcement
des institutions d'appui au commerce
E-mail: monrozier@intracen.org
Tél. : + 41 22 730 01 93

Mme Ludovica Ghizzoni
Conseillère en qualité, Compétitivité
des entreprises
E-mail: ghizzoni@intracen.org
Tél. : +41 22 730 06 38

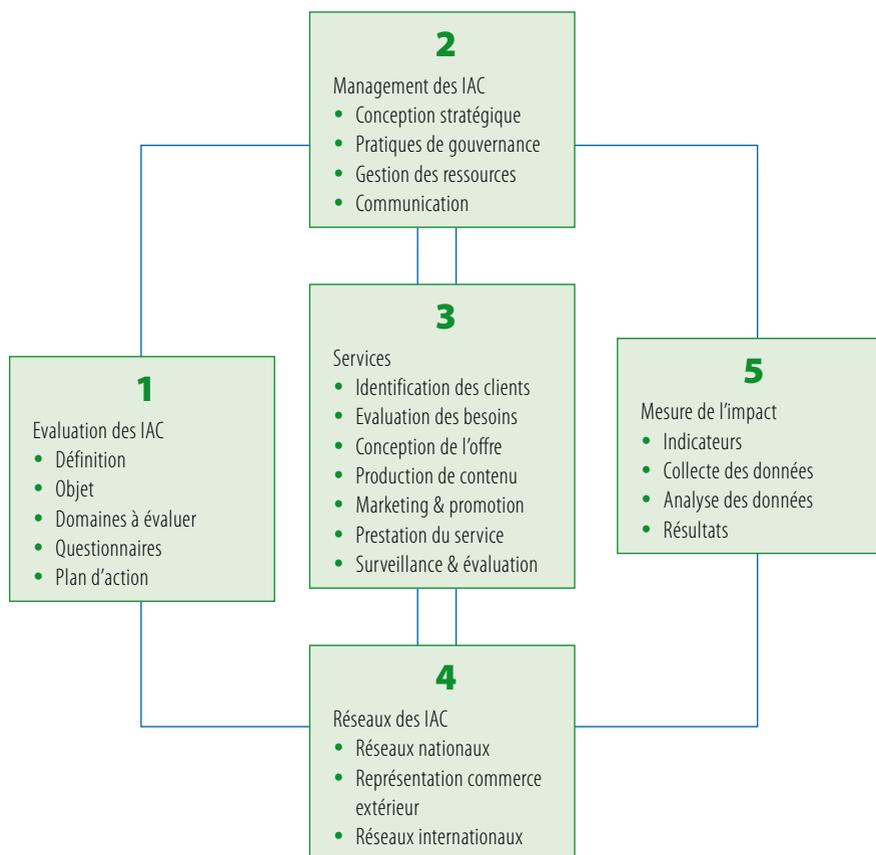
Mme Sophie Krantz
Conseillère,
Stratégies à l'exportation
et à la compétitivité
E-mail: krantz@intracen.org
Tél. : +41 22 730 02 83

PARTICIPANTS de l'ISO

M. Beer Budoo
Directeur
Développement et Services de formation
E-mail: budoo@iso.org
Tél. : +41 22 749 01 11 (Réception)
Tél. : +41 22 749 05 15 (Direct)

Mme Roswitha Franz
Chargée de projets
Développement et services de formation
E-mail: franz@iso.org
Tél. : +41 22 749 01 11 (Réception)
Tél. : +41 22 749 02 00 (Direct)

Appendice III : Modules ITC de renforcement des capacités des IAC



Appendice IV : Bibliographie sélective

Organismes de normalisation, normes et évaluation de la conformité

Progresser rapidement – Les organismes nationaux de normalisation dans les pays en développement, publication conjointe ISO/ONUUDI, Genève, 2008, ISBN 978-92-67-20477-2,

www.iso.org/iso/fr/fast_forward.pdf

Bâtir la confiance – La boîte à outils de l'évaluation de la conformité, publication conjointe ISO/ONUUDI, Genève, 2010, ISBN 978-92-67-20511-3,

www.iso.org/iso/fr/casco_building-trust.pdf

Normes internationales et « normes privées », ISO (Organisation internationale de normalisation), Genève, 2010, ISBN 978-92-67-20518-2,

www.iso.org/iso/fr/private_standards.pdf

Financer les ONN – La viabilité financière des organismes nationaux de normalisation, ISO (Organisation internationale de normalisation), Genève, 2010, ISBN 978-92-67-20534-2,

http://www.iso.org/iso/fr/financing_nsbs.pdf

Innovations in Export Strategy: a strategic approach to the quality assurance challenge, Centre du commerce international (ITC), Genève, 2005, ISBN 92-9137-309-5,

www.intracen.org/wedf/ef2005/montreux/InnovationsQualityAssuranceWeb.pdf

Gestion de la qualité à l'exportation – Manuel de réponses destiné aux petites et moyennes entreprises, Centre du commerce international (ITC), Genève, 2001, ISBN 92-9137-233-1,

www.intracen.org/eshop/f_f_IP_Title.

[Asp?ID=26717&LN=FR](http://www.intracen.org/eshop/f_f_IP_Title)

Food safety and agricultural health standards – Challenges and opportunities for developing country exports, World Bank, Report No 31207,

www.siteresources.worldbank.org/

[INTRANETTRADE/Resources/](http://www.siteresources.worldbank.org/INTRANETTRADE/Resources/)

[Topics/Standards/standards_challenges_](http://www.siteresources.worldbank.org/INTRANETTRADE/Resources/Topics/Standards/standards_challenges_synthesisreport.pdf)

[synthesisreport.pdf](http://www.siteresources.worldbank.org/INTRANETTRADE/Resources/Topics/Standards/standards_challenges_synthesisreport.pdf)

Organisations et services de promotion du commerce

Redéfinir la promotion des échanges commerciaux : Nécessité d'une réponse stratégique, Centre du commerce international (ITC), Genève, 2000, ISBN 92-9137-140-8,

www.intracen.org/eshop/f_f_IP_Title.Asp?ID=21801&LN=FR

Meilleures pratiques des OPC: Renforcer la distribution des services d'appui au commerce, Centre du commerce international (ITC), Genève, 2004, ISBN 92-9137-282-X,

www.intracen.org/eshop/f_f_IP_Title.Asp?ID=30888&LN=FR

Selling Business Information and Related Services: Case Studies and Guidelines for Trade Support Institutions, Document technique de l'ITC, Genève, 2003, ITC/PMD/03/359,

www.intracen.org/tis/pub/charg/Selling-MAIN-REPORT-FINAL-030926.pdf
www.intracen.org/eshop/f_e_IP_Title.Asp?ID=28620&LN=EN

World Directory of Trade Promotion Organizations and other Trade Support Institutions = Répertoire mondial d'organisations de promotion du commerce et autres institutions d'appui au commerce = Repertorio Mundial de Organizaciones de Promoción del Comercio y Otros Instituciones de Apoyo al Comercio, Centre du commerce international (ITC), Genève, 2009, TIS-09-171.E,

www.intracen.org/eshop/f_e_IP_Title.Asp?ID=25510&LN=EN

Performance Measurement for Trade Information Services, Genève, 2002, ITC/STPE/02/02,

www.intracen.org/eshop/f_e_IP_Title.Asp?ID=27426&LN=EN

Export Promotion and the WTO: A Brief Guide, Genève, 2009, ISBN 978-92-9137-372-7,

www.intracen.org/eshop/f_e_IP_Title.Asp?ID=41054&LN=EN

Tout savoir sur la promotion du commerce des services: Manuel complet, Genève, 2007, ISBN 92-9137-360-5,

www.intracen.org/eshop/f_f_IP_Title.Asp?ID=39880&LN=FR

Export promotion agencies: Do they work? - Policy Research Working Paper, WPS5125, Banque mondiale, 2009

<http://go.worldbank.org/Q6PGNQK3H0>
http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB/2009/11/11/000158349_200911111131649/Rendered/PDF/WPS5125.pdf

Liens entre le commerce, les normes, les règlements techniques et les mesures SPS

Rapport sur le commerce mondial: Analyse des liens entre le commerce, les normes commerciales et l'OMC, Organisation mondiale du commerce, Genève, 2005,

www.wto.org/french/res_f/booksp_f/anrep_f/world_trade_report05_f.pdf

Quality Systems and Standards for a Competitive Edge, J.Louis Guasch, Jean-Luis Racine, Isabel Sanchez and Makhtar Diop, Banque mondiale, Washington, 2007, ISBN-13: 978-0-8213-6896-7,

http://siteresources.worldbank.org/EXT/EXPCOMNET/Resources/2463593-1213887855468/69_LAC_Quality_and_Standards_Pub_Nov_2007.pdf

Auteurs multiples, Overcoming Trade Barriers from Standards and Technical Regulations - Policy research report (42720), Banque mondiale, 2008,

www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2008/02/28/000333037_20080228050849/Rendered/INDEX/427200WP0P10991port0ASEAN0Standards.txt



**Organisation internationale
de normalisation**



**Centre du Commerce
International (ITC)**

© ISO/ITC, 2010

Tous droits réservés

ISBN 978-92-67-20536-6