



focus

#117

L'actualité incontournable des Normes internationales

À l'heure de
LA CONFIANCE



34

#117



22

ISO focus

Juillet-août 2016



6



12

ISOfocus Juillet-août 2016 – ISSN 2226-1109

ISOfocus, le magazine de l'Organisation internationale de normalisation, paraît six fois par an. Vous trouverez des compléments d'infos sur notre site Web à l'adresse iso.org/isofocus ou en nous suivant sur:



Directeur, Marketing, communication et information | **Nicolas Fleury**

Chef, Communication | **Katie Bird**

Rédactrice en chef | **Elizabeth Gasiorowski-Denis**

Rédactrices | **Maria Lazarte, Sandrine Tranchard**

Éditrice et lectrice d'épreuves | **Vivienne Rojas**

Constitutrice | **Ann Brady**

Graphistes | **Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa**

Traductrices | **Alexandra Florent, Cécile Nicole Jeannet, Catherine Vincent**

Abonnements et anciens numéros

Si vous aimez ISOfocus, vous pouvez vous abonner au magazine et télécharger gratuitement le pdf, ou commander un exemplaire imprimé de la publication en vous rendant sur le site Web de l'ISO iso.org/isofocus ou en écrivant à notre service à la clientèle à customerservice@iso.org

Contributions

Vous pouvez participer à la création de ce magazine: si vous pensez que votre contribution pourrait apporter un plus à l'une ou l'autre de nos rubriques, n'hésitez pas à nous contacter à isofocus@iso.org

L'intégralité de ce magazine est protégée par le droit d'auteur © ISO, 2016.

Aucune partie ne peut être reproduite sans l'autorisation préalable de l'éditeur.

Les demandes d'autorisation sont à adresser à isofocus@iso.org

Les articles publiés reflètent le point de vue de leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement le point de vue de l'ISO ou de l'un de ses membres.



42



46



Photo: Sandra Feliciano

28-29 La prochaine génération d'experts

Renforcer la participation de la région Asie-Pacifique

L'ANASE aborde les obstacles au commerce

Coopération renforcée avec les pays d'Asie du Sud

2 Une affaire de confiance
L'Édito de Fadilah Baharin.

4 En campagne pour la santé
Bulletin de santé favorable de la communauté ISO pour #healthstandards.

6 Le mystère du Fantôme de Heilbronn
Une affaire classée, grâce aux normes ISO.

12 Avez-vous confiance dans votre assiette?
Lutter contre la fraude alimentaire, de la ferme à l'assiette.

22 La prévention des blessures causées par des jouets
Des jouets adaptés à chaque âge pour jouer la carte de la sécurité.

30 Ouvrir les échanges commerciaux grâce à l'évaluation de la conformité
Le ticket d'entrée du Vietnam aux marchés étrangers.

34 Ce qu'il faut savoir sur les résultats de laboratoire
Pourquoi peut-on se fier aux essais de laboratoire?

40 L'Équateur en croisade contre la corruption
Le gouvernement met fin au « deux poids, deux mesures ».

42 Qu'attendre des biens de seconde main?
Tout ce qu'il faut savoir sur les occasions.

46 Le juste prix
Quand l'affichage des prix s'avère payant pour le consommateur.



Ce magazine est imprimé sur du papier certifié FSC®.



Une affaire de **CONFIANCE**

Quand la confiance règne, il s'instaure entre les entreprises et les consommateurs une dynamique continue de recherche de solutions mutuellement bénéfiques – productivité, performance et qualité de vie. Les normes aident à tisser cette relation en établissant un rapport de confiance de part et d'autre.



Photo : DSM

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

En théorie, la confiance dans toutes ses manifestations est actionnée par trois principaux leviers : l'attention, la compétence et l'engagement. La relation s'instaure lorsque l'on sent que « l'autre » prête suffisamment d'attention pour comprendre, chercher sincèrement à apporter des solutions ou à satisfaire aux attentes et se montre, sur la durée, soucieux que tout aille mieux. Ce mode de réflexion s'applique en principe à toutes les entreprises et à leurs relations avec les consommateurs toujours plus exigeants d'aujourd'hui.

Selon le Trust Barometer 2016, une enquête d'opinion indépendante menée par le groupe Edelman pour mesurer la confiance dans le monde, si les entreprises inspirent aujourd'hui davantage confiance, c'est parce qu'elles produisent de la croissance économique, contribuent au bien général et permettent aux individus d'être des membres productifs de la société. Cela étant, deux des 16 éléments cités dans le rapport Edelman comme facteurs de confiance envers les dirigeants présupposent que l'on sache si la priorité des dirigeants est avant tout axée sur la qualité des services et produits offerts, ou si elle l'est sur l'innovation et l'introduction de nouveaux produits, services ou concepts.

Le rapport met également en évidence la question cruciale de « l'inégalité de confiance ». Autrefois, on faisait confiance aux dirigeants parce que l'on croyait que les élites avaient accès à un niveau de connaissance supérieur et à de meilleures relations que le grand public, ce qui leur conférait un statut digne de respect. Aujourd'hui, les inégalités croissantes dans les salaires ajoutées à l'avidité ou à l'intégrité douteuse de certains de nos dirigeants ont inversé la pyramide d'influence, et l'on ne peut plus miser d'emblée sur la confiance des populations de masse. La meilleure façon d'aborder cette nouvelle réalité du jeu des influenceurs est de poser que la confiance doit être gagnée avec ceux qui peuvent influencer et rallier positivement à votre cause tous les consommateurs et parties prenantes qui comptent pour vous et votre entreprise.

Reste la grande question : comment se gagne la confiance ? Pour moi, les normes sont un gage de confiance. Elles ne sont plus tant des éléments de différenciation des produits que d'uniformisation des critères sur lesquels vos clients font confiance à vos produits et services. La stratégie de différenciation et de marketing qui vous permettra de garder votre avantage sur vos concurrents dépend maintenant du succès avec lequel votre marque ou votre organisation a su établir et entretenir sur la durée, avec les consommateurs, des relations

basées sur la promesse de retrouver à chaque fois une « qualité » et une « expérience » identiques.

En avril de cette année lorsqu'est paru, en Malaisie, le rapport annuel sur le Programme de transformation économique national, Son Excellence Monsieur le Premier Ministre Najib Razak a mis en avant les normes et la conformité aux normes comme l'un des 24 éléments clés de la mise en place d'un développement socio-économique résilient et durable au-delà de 2020. Si notre gouvernement a reconnu l'importance des normes, il faut maintenant en trouver l'écho auprès de la population. Quand ce sera le cas, nous saurons qu'elles auront créé la confiance.

La question halal en est une bonne illustration. En 2000, l'explosion de l'Internet permettant d'accéder à une foule de renseignements en un clic de souris, a provoqué une certaine agitation du côté des consommateurs musulmans. Le Web peut être une excellente source d'informations, mais il peut aussi lancer des fausses rumeurs, et répandre des histoires inquiétantes de nature à semer le doute quant au caractère authentiquement « halal » de leur nourriture.

Pour couper court à ces inquiétudes, la solution a été l'établissement de la toute première norme jamais publiée sur la nourriture halal¹⁾, qui a aidé les entreprises à rassurer les populations quant au statut halal des denrées alimentaires.

La norme halal n'est qu'un exemple. Dans d'autres domaines, nous sommes toujours à la traîne par rapport à nos voisins sud-coréens et japonais, dont le simple nom suffit à inspirer confiance dans la qualité de leurs produits. Tandis que les petites et moyennes entreprises prennent toutes le train en marche pour assurer la conformité des produits et services aux normes, les consommateurs doivent aussi entrer en jeu et exiger la qualité. L'an dernier, la Banque mondiale a reconnu la Malaisie comme une économie émergente, mais sans la pression des consommateurs, notre pays ne peut briser le plafond de verre qui l'empêche d'accéder au niveau d'économie développée. Telle est ma mission en tant que Directrice de « Standards Malaysia ». ■

1) Norme malaisienne MS 1500, *General Guidelines on the Production, Preparations and Handling of Halal Food* (Lignes directrices générales sur la production, les préparations et la manipulation des aliments halal (depuis rebaptisée Alimentation halal – Production, préparation, manipulation et stockage – Lignes directrices générales).

En campagne pour la santé

Il faut des normes pour veiller à notre santé et à celle de nos proches. Tel a été le message mis en avant dans le cadre de la campagne d'une semaine – **#healthstandards** – qui a été organisée sur les réseaux sociaux dans le but de coïncider avec la Journée mondiale de la santé (7 avril).



La collaboration pour les normes

Des membres, des partenaires et des parties prenantes de l'ISO se sont joints à cette campagne pour parler de la nécessité d'établir des normes dans le domaine de la santé. Nous remercions tous ceux qui ont répondu à l'appel et souhaitons la bienvenue à tous les membres qui ont pris part pour la première fois à une campagne mondiale de l'ISO!

2 008 065

d'impressions (nombre de fois qu'elles sont apparues dans des fils d'actualité)



Plus de **361 342** utilisateurs uniques atteints



Plus de **669** tweets sur #healthstandards



Plus de **264** contributeurs

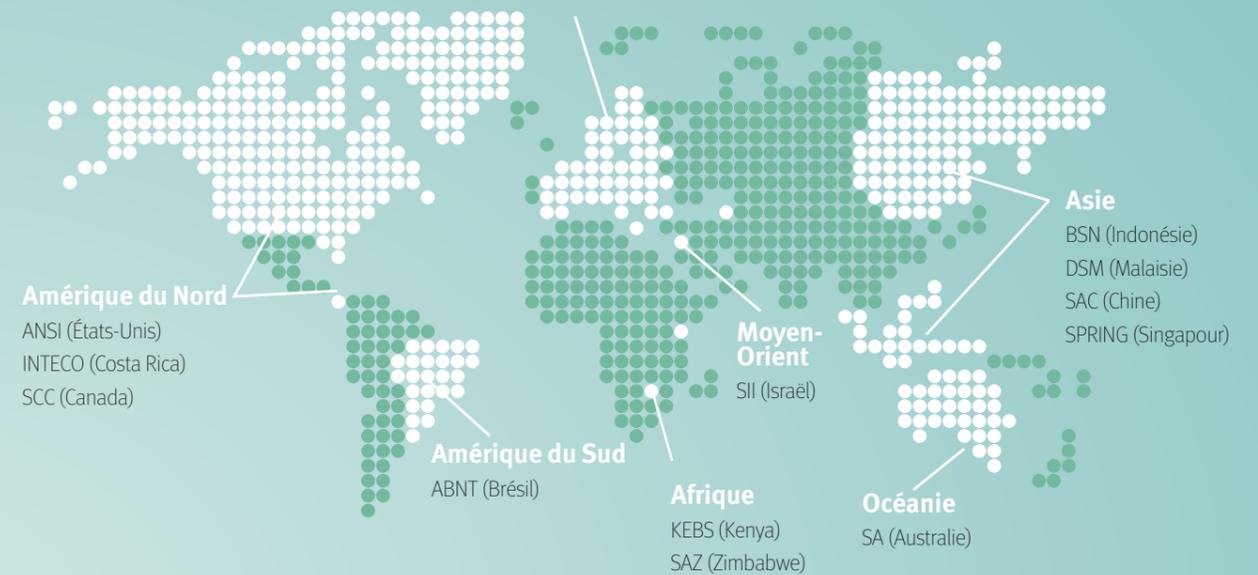


Membres participants et partenaires

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser si cette liste n'est pas exhaustive et que des membres ont été omis.

Europe

- | | |
|-----------------|----------------|
| AENOR (Espagne) | NSAI (Irlande) |
| ASRO (Roumanie) | SARM (Arménie) |
| CYS (Chypre) | SFS (Finlande) |
| DIN (Allemagne) | SIS (Suède) |
| ISS (Serbie) | SN (Norvège) |



Meilleures pratiques des membres

La contribution des membres à cette initiative a été prolifique comme en témoignent les nombreuses citations et photos d'experts de la santé postées sur le site Web de la campagne (Australie), la vidéo du Directeur général de l'AENOR sur l'importance des normes dans le domaine de la santé (Espagne), et la traduction d'infographies par Standards Norway (Norvège), pour ne citer que quelques exemples!



Quiz sur les symboles

Un jeu quiz a également été organisé tout au long de la campagne pour sensibiliser le public à l'importance des symboles médicaux («Guess the medical symbol»). Sans eux, les informations et les messages seraient autrement plus confus dans un secteur où la précision est impérative!



Vous avez manqué la campagne ?

Tous les articles sont sous ce lien : www.iso.org/healthstandards et n'oubliez pas de suivre les prochaines campagnes qui se tiendront plus tard dans l'année.



Le mystère du Fantôme de Heilbronn

par Elizabeth Gasiorowski-Denis

Impliquée dans une quarantaine de crimes, dont six meurtres, la mystérieuse tueuse en série baptisée le « Fantôme » a été traquée par la police pendant de nombreuses années. En 2009, le parquet d'Heilbronn confirmait que la dangereuse meurtrière n'avait jamais existé. Retraçons ici la fascinante histoire d'une contamination introduite sur chaque scène de crime et la manière dont ISO 18385 peut, dans de pareils cas, prêter main forte à la criminalistique.



Si votre ADN est trouvé sur une arme ou sur une scène de crime, cela fait-il de vous un coupable ? La police le croit peut-être, mais l'affaire du « Fantôme de Heilbronn » prouve que la présence d'ADN humain étranger sur une scène de crime est bien plus courante que ce que l'on pouvait penser. Ce constat a eu d'importantes répercussions pour la police scientifique.

En Allemagne, le « Fantôme » a fait la une des médias après le meurtre d'une policière. Les crimes imputés à ce « fantôme » sont trop nombreux pour en faire ici un compte rendu détaillé, mais depuis 1993 il s'est retrouvé associé à une suite de meurtres, vols et autres exactions mineures. Quel est le point commun entre une série de crimes impitoyables et des actes de petite délinquance ? Peu de chose, si ce n'est une empreinte génétique retrouvée sur toutes les scènes de crime et... incriminant la même personne.

Vous vous demandez certainement pourquoi les enquêteurs ne parvenaient pas à trouver l'auteur des crimes puisqu'ils étaient en possession de son ADN ? Comme l'indique le Docteur Linzi Wilson-Wilde, Directrice de l'institut national de médecine légale de l'Agence consultative des forces de police d'Australie et de Nouvelle-Zélande, l'enquête s'est trouvée compliquée par plusieurs facteurs : disparité géographique entre les scènes de crime, manque de points communs entre les différents complices (Slovaques, Serbes, Roumains, Albanais et Irakiens). Qui plus est, les personnes condamnées pour certains des crimes de la liste disaient ne pas la connaître, aucune caméra de surveillance ne l'avait filmée et, d'après les témoignages, elle présentait des traits nettement masculins.

Les preuves n'étant pas concluantes, les enquêteurs ont été amenés à reprendre le dossier. « Le nombre et la diversité des crimes ont conduit à une suspicion de contamination » explique encore le Dr Wilson-Wilde. Du matériel génétique humain avait été transféré aux bâtonnets de prélèvement, renvoyant les policiers à la case départ dans une série d'enquêtes criminelles.

Confusion d'ADN

Après de nombreuses années passées à traquer l'auteur de ces crimes odieux, en mars 2009, le mystère du « Fantôme » a finalement été éclairci. Les enquêteurs sont parvenus à la conclusion que le « fantôme » n'existait pas et que les bâtonnets de prélèvement utilisés étaient, en réalité, « contaminés ».

Aussi embarrassante soit-elle, cette affaire a le mérite d'avoir mis en évidence le problème concret du risque de contamination humaine des produits. Qu'elle intervienne sur le lieu du crime ou pendant l'analyse au laboratoire, l'introduction d'un ADN étranger sur un échantillon prélevé peut avoir des effets désastreux sur une enquête.

Comment cet ADN étranger peut-il être introduit ? Tout simplement au niveau de la fabrication des accessoires utilisés pour prélever et analyser le matériel génétique.



Les accessoires employés sur les scènes de crime ou lors des essais médico-légaux peuvent être la source de ce type de contamination, souligne le Dr Wilson-Wilde en ajoutant : « Les techniques d'analyse génétique étant toujours plus sensibles, la contamination accidentelle lors de la fabrication du matériel de prélèvement est susceptible de générer un profil. »

Dans l'affaire Heilbronn, l'explication est la suivante : les bâtonnets de prélèvement utilisés provenaient tous de la même usine et l'ADN en question appartenait en fait à une salariée de l'usine. Les procédures de stérilisation prévues pour éliminer bactéries, champignons et virus avaient bel et bien été appliquées mais les bâtonnets avaient néanmoins été contaminés par des particules de peau, des traces de salive, de sueur, ou d'autres sécrétions humaines.

En finir avec la contamination

Comment la communauté criminalistique mondiale peut-elle prévenir ce type de problème à l'avenir ? La solution

réside en partie dans une nouvelle norme ISO publiée au début de l'année et qui a pour objet de réduire au maximum le risque de contamination génomique.

La norme ISO 18385:2016, *Réduire le plus possible le risque de contamination de l'ADN dans les produits utilisés pour recueillir, stocker et analyser du matériel biologique en criminalistique – Exigences*, est la toute première Norme internationale au monde traitant de la fabrication de matériel de collecte et d'analyse de l'ADN. Cette nouvelle norme spécifie les exigences de la communauté criminalistique mondiale quant à la fabrication des kits et matériels à usage unique servant à l'analyse de l'ADN.

« ISO 18385 fournit aux fabricants des conseils pour réduire le plus possible les risques de contamination » fait valoir le Dr Wilson-Wilde. « Elle établit également des critères d'acceptation ou de rejet grâce auxquels, pour la première fois, les usines peuvent tester leurs produits par rapport aux exigences de l'industrie criminalistique mondiale afin de s'assurer qu'ils sont adaptés à l'usage prévu. »

ISO 18385 est reconnue au plan international parce qu'elle établit la norme de référence pour toute la communauté criminalistique spécialisée dans l'analyse de l'ADN. Cette norme est importante à plusieurs titres :

- Lors de l'analyse de l'ADN, la contamination est possible et la qualité du matériel utilisé pour la collecte et le traitement du matériel ADN est un mode connu de contamination par transfert.
- Elle permet d'éviter des affaires comme celle du « Fantôme d'Heilbronn », « la femme sans visage ».
- Le consommateur final a ainsi la possibilité d'acheter du matériel en toute confiance chez un fabricant respectant la norme et satisfaisant de ce fait aux exigences de sa propre accréditation ISO/IEC 17025 certifiant la compétence des laboratoires d'essai et d'étalonnage.

La norme ISO 18385 sera utile non seulement aux forces de police et aux laboratoires de criminalistique, mais aussi aux fabricants qui produisent le matériel d'analyse. Elle a pour vocation de réduire le plus possible les risques de contamination du matériel à usage unique utilisé pour la collecte et le traitement des échantillons d'ADN et, ce faisant, d'accroître la confiance du public dans les analyses effectuées par les laboratoires de police scientifique.

Le Dr Wilson-Wilde ajoute que « la mise en œuvre de la norme ISO 18385 donnera aux experts de la police scientifique l'assurance que les produits qu'ils utilisent sont aptes à l'emploi et que les mesures appropriées ont été prises pour réduire de manière significative les risques de contamination. Par conséquent, la quantité d'ADN étranger interférant dans les profils ADN sera diminuée, ce qui facilitera potentiellement l'interprétation des résultats. Tout ceci contribuera à augmenter la confiance de la police et des tribunaux dans les résultats des analyses criminalistiques. »

Restaurer la confiance

L'utilisation de matériel contaminé peut non seulement orienter l'enquête dans une mauvaise direction. Elle peut tout aussi bien blanchir un coupable qu'accuser un innocent, voire un fantôme comme dans l'affaire d'Heilbronn. Les conséquences de cette affaire ont été considérables dans la communauté criminalistique.

Le Dr Wilson-Wilde souligne en effet que « pour l'affaire du fantôme d'Heilbronn, la police a effectué huit ans d'enquêtes, pour un coût de l'ordre de EUR 2 millions et plus de 16 000 heures de travail supplémentaires ont été consacrées à la recherche d'une « tueuse en série » impliquée dans plus d'une quarantaine de crimes en Allemagne, en Autriche et en France ». En plus des milliers d'heures de travail effectuées en pure perte par les policiers, les auteurs de nombreux crimes violents ont été pratiquement ignorés pendant que les enquêteurs poursuivaient un fantôme.

En dépit de cette regrettable affaire, les preuves par l'ADN sont toujours considérées comme l'une des pratiques les plus fiables de la science criminalistique, pour autant que les procédures appropriées soient suivies. Toujours est-il que depuis cet incident et beaucoup d'autres encore après, il est clair que les techniques et les pratiques, même les meilleures, doivent être accompagnées de Normes internationales. Pour la police scientifique, la « confiance aveugle » n'existe pas. ■

ISO 18385 est
la première Norme
internationale
mondiale applicable
à la fabrication de
matériel à usage
unique destiné
aux prélèvements
et analyses en
criminalistique.

ADN

Une correspondance parfaite, oui, mais...



Le mystérieux Fantôme d'Heilbronn a dérouté les enquêteurs européens durant de nombreuses années ! Voici les faits marquants de cette affaire.

UNE AFFAIRE ÉNIGMATIQUE

Le Fantôme d'Heilbronn, également surnommé « la femme sans visage », était recherché pour une série de meurtres sur la base de preuves ADN.



LES FAITS

Entre 1993 et 2009, sur **40** scènes de crimes, meurtres ou délits mineurs, on retrouve la même empreinte génétique.



LES MOYENS MOBILISÉS

L'enquête de la police a duré **8** ans,



...coûté EUR **2** millions,



...représenté plus de **16 000** heures supplémentaires pour retrouver le « Fantôme ».



Une récompense de USD **400 000** a été offerte pour obtenir des informations susceptibles de mener à son arrestation.



L'enquête a mobilisé plus de **100** policiers en Allemagne et en Autriche.



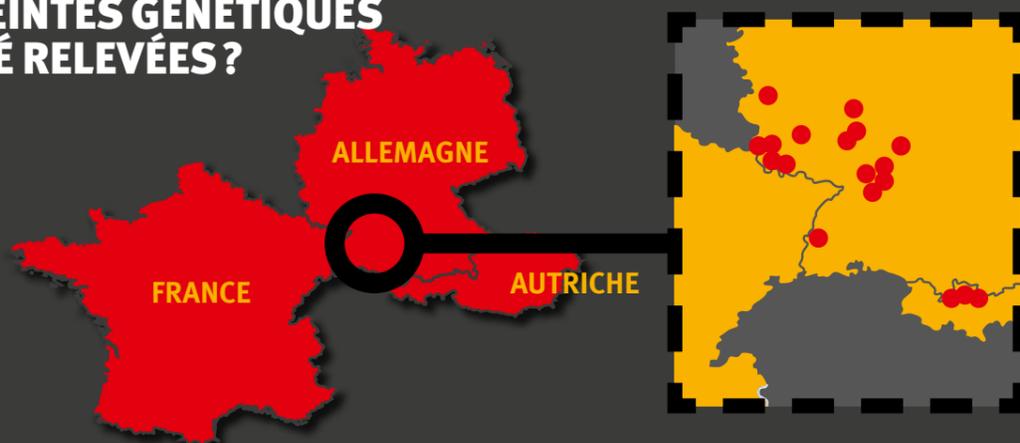
LE TOURNANT DE L'ENQUÊTE

Les enquêteurs ont découvert la même séquence d'ADN sur le corps calciné d'un requérant d'asile en France – fait surprenant puisqu'il s'agissait d'une séquence d'ADN appartenant à une femme. Ils ont fini par comprendre que **LE TUEUR EN SÉRIE FANTÔME N'EXISTAIT PAS** et que les résultats de laboratoire étaient **LE FAIT D'UNE CONTAMINATION DES BÂTONNETS DE COTON** utilisés pour le prélèvement d'ADN.



OÙ LES EMPREINTES GÉNÉTIQUES ONT-ELLES ÉTÉ RELEVÉES ?

Du matériel ADN a été retrouvé sur de nombreuses scènes de crime en :



Des traces d'ADN ont été retrouvées :



sur une **TASSE**, après le meurtre d'une femme de 62 ans à Idar-Oberstein, Allemagne



sur un **TIROIR DE CUISINE**, après le meurtre d'un homme de 61 ans à Freiburg, Allemagne



sur une **SERINGUE** contenant de l'héroïne, près de Gerolstein, Allemagne

LA RÉPONSE

ISO 18385, Réduire le plus possible le risque de contamination de l'ADN dans les produits utilisés pour recueillir, stocker et analyser du matériel biologique en criminalistique – Exigences, est la toute première Norme internationale au monde traitant de la fabrication de matériel de collecte et d'analyse de l'ADN.

Cette nouvelle norme spécifie les exigences de la communauté criminalistique mondiale pour la fabrication des kits et matériels à usage unique pour l'analyse de l'ADN.

A young girl with dark hair, wearing a blue and yellow patterned headscarf, is looking through a hole in a piece of crinkled aluminum foil. Her expression is neutral and curious. The background is a warm, golden-brown color, possibly representing a plate of food.

AVEZ-VOUS CONFIANCE dans votre assiette ?

par Ann Brady

L'industrie agroalimentaire mondiale n'a jamais été confrontée à autant de défis. Des produits laitiers frelatés au bœuf contaminé, les affaires qui défrayent régulièrement la chronique finissent par éroder la confiance des consommateurs, pendant que les grands groupes s'évertuent à regagner la confiance perdue. Et vous, avez-vous confiance dans votre assiette ?



La sécurité sanitaire des aliments est une chose que nous tenons aujourd'hui pour acquise. Lorsque nous parcourons les rayons bien approvisionnés de nos supermarchés afin de sélectionner produits et boissons pour notre marché hebdomadaire, nous supposons généralement que le contenu des emballages alimentaires présentés correspond aux informations sur les étiquettes – ou du moins nous l'espérons. Si nous remettons rarement en question la provenance des produits que nous consommons, reste à savoir s'ils sont tous bien conformes à l'idée que nous nous en faisons ?

Le scandale de la viande de cheval a ébranlé la confiance des consommateurs à l'égard de l'industrie agroalimentaire. Il a braqué les projecteurs sur la question globale de la sécurité sanitaire des aliments et de la criminalité dans la chaîne alimentaire, en exposant les lignes de faille potentielles dans les filières d'approvisionnement toujours plus complexes de l'industrie agroalimentaire, qui ouvrent une formidable brèche aux délinquants.

C'est l'Europe tout entière qui a été touchée par ce scandale impliquant un large éventail de produits carnés – des plats préparés aux hamburgers – dans lesquels ont été retrouvées des traces de viande de cheval ou de porc. L'affaire a éclaté après que des tests ont été réalisés par l'Autorité irlandaise de sécurité alimentaire (FSAI) sur une gamme de produits à base de viande commercialisés par les principales enseignes de distribution. Aucune opération de ce type n'avait encore jamais été menée auparavant. En effet, qui aurait imaginé trouver de la viande de cheval ou de porc dans des produits étiquetés bœuf ?

Au Royaume-Uni, par exemple, un examen indépendant du système agroalimentaire effectué au lendemain de cette affaire a appelé à une réforme urgente de la surveillance de l'ensemble de la filière. Les recommandations de ce rapport ont abouti à la création de la National Food Crime Unit, une agence nationale chargée de la lutte contre la criminalité dans la chaîne alimentaire, qui travaille non seulement avec les forces de police dans le Royaume-Uni tout entier, mais également avec Europol et le Réseau anti-fraude alimentaire qui améliore la coordination entre les différentes autorités compétentes en matière de sécurité sanitaire des aliments dans l'ensemble de l'Europe.

Lutte anti-fraude alimentaire

La fraude alimentaire ne date pas d'hier et les sommes en jeu sont faramineuses. La Grocery Manufacturers Association, une association professionnelle de l'agroalimentaire, estime que les conséquences de cette fraude coûtent aux détaillants intègres près d'USD 15 milliards par an. Si la falsification des ingrédients est monnaie courante dans le monde entier,

l'ampleur de la fraude a de quoi interloquer. En Italie, par exemple, on rapporte que l'huile d'olive extra-vierge de qualité dite supérieure serait parfois coupée avec de l'huile d'olive bas de gamme ; aux États-Unis, l'Agence américaine des produits alimentaires et médicamenteux (FDA) avise les consommateurs que du fromage étiqueté « 100 % Parmesan » contiendrait en réalité des substituts bon marché, voire de la cellulose. Quand on n'a pas injecté à ce délicieux poisson que vous aimez tant une solution d'eau salée.

Frelater les aliments avec des ingrédients de moindre qualité est une chose, mettre en danger autrui en est une autre. Au début des années 1980, une fraude à l'huile de cuisine contaminée a ainsi coûté la vie à plusieurs centaines d'Espagnols et, plus récemment, en Chine, du lait en poudre pour bébé adultéré par une substance chimique, la mélamine, a provoqué l'intoxication et la mort de plusieurs milliers d'enfants.

Ces dernières décennies, avec la complexité croissante des chaînes logistiques alimentaires, bon nombre de produits alimentaires sont aujourd'hui amenés à franchir régulièrement les frontières nationales, créant un terrain plus propice à l'exercice d'activités frauduleuses. Jugez un peu : selon un article du *Financial Times*, un cabillaud lambda peut effectuer plus de 15 000 km avant de finir dans votre assiette. Il a ainsi pu être pêché dans la mer de Béring, puis découpé et congelé dans une usine de l'est de la Chine, expédié en cargo pour être transformé en Europe ou aux États-Unis, avant de terminer son parcours dans une cuisine de Moscou sous la forme de bâtonnets de poisson. Du bateau de pêche à l'assiette, cette marchandise sera passée entre bien des mains différentes, laissant de nombreuses possibilités aux criminels de profiter du moindre maillon faible pour s'infiltrer dans la chaîne.



**Les conséquences
de la fraude
alimentaire coûtent
aux détaillants
intègres près
d'USD 15 milliards
par an.**



Face à l'explosion démographique – dans un monde toujours plus complexe et interconnecté – il semble évident, urgent et impératif de normaliser la réglementation à l'échelon international. Les fraudes alimentaires sont devenues plus sophistiquées et plus difficiles à détecter, confrontant les autorités de réglementation à un défi d'autant plus important à relever. Après le scandale de la viande de cheval, par exemple, les autorités ont dû se démener pour organiser une approche coordonnée vis-à-vis de ces infractions. Une démarche qui n'a pour l'instant abouti qu'à de rares poursuites en justice – voilà qui est encourageant pour les criminels.

Meilleures pratiques

Le défi est immense, entre les grands supermarchés qui stockent des milliers de produits alimentaires de tous types et les enseignes de distribution plus modestes qui n'ont pas les moyens de surveiller leurs chaînes d'approvisionnement. Face à l'exigence croissante de produire une alimentation abordable, la tentation de rogner sur la santé, la sécurité et les contrôles qualité est toujours plus forte et entraîne, par voie de conséquence, une pression accrue sur les pouvoirs publics et les autorités de réglementation. Alors quels enseignements a-t-on retirés depuis 2013 et que peut-on faire pour rétablir la confiance ?

ISOfocus a demandé à des experts de l'industrie quels étaient leurs points de vue sur ces questions et ce qu'il fallait faire pour regagner la confiance des consommateurs et s'assurer que les aliments que nous achetons sont sains et nutritifs. Ils nous ont

également expliqué toute l'aide que peut apporter la famille de normes ISO 22000.

Les organismes de certification jouent un rôle capital dans les initiatives visant à améliorer la sécurité des denrées alimentaires. Or, si la certification est un gage de qualité et de transparence accrues, est-elle pour autant une arme efficace pour lutter contre les fraudes alimentaires ? Le référentiel de certification de systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires (SMSDA) FSSC 22000¹⁾ aide les entreprises à produire une alimentation sûre et à gagner la confiance des consommateurs. Ce référentiel a été conçu pour fournir aux entreprises de l'industrie agroalimentaire une certification de SMSDA fondée sur une norme ISO qui soit reconnue par l'Initiative mondiale pour la sécurité alimentaire (GFSI) et qui prévoient l'audit par des organismes de certification accrédités selon ISO/TS 22003, qui comprend des exigences de la norme ISO/IEC 17021.

Aldin Hilbrands, Directeur technique à FSSC 22000, explique : « Nous soutenons les entreprises agroalimentaires en leur offrant les meilleures règles et réglementations énoncées dans le référentiel

1) Créée pour répondre aux besoins du secteur agroalimentaire international, la Fondation FSSC 22000 établit un référentiel indépendant fondé sur les normes ISO pour la certification et l'audit par tierce partie de leurs systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires. Le référentiel FSSC 22000 est pleinement reconnu par l'Initiative mondiale pour la sécurité alimentaire (GFSI), une plateforme collaborative globale pilotée par l'industrie et visant à améliorer la sécurité sanitaire des aliments.

La certification ainsi que
les Normes internationales
peuvent contribuer à
atténuer les risques.

mondial de certification FSSC 22000, afin qu'elles puissent produire une alimentation sûre et s'assurer la confiance de leurs clients.»

Pour M. Hilbrands, il ne fait aucun doute que l'amélioration de la collaboration entre le secteur public et le secteur privé pourrait grandement contribuer à rétablir la confiance et à garantir la qualité et l'intégrité des marques. Les autorités publiques et le secteur privé entendent de part et d'autre protéger la santé des consommateurs, « mais dans beaucoup de pays, ces acteurs ne collaborent pas encore suffisamment, main dans la main, pour promouvoir la sécurité des denrées alimentaires de manière plus efficace et plus rationnelle».

Compte tenu de la pression croissante qui s'exerce sur les pouvoirs publics et les autorités de réglementation pour diffuser des normes relatives à la santé et à la sécurité, il est encourageant de constater que la Fondation FSSC 22000 est de plus en plus sollicitée par les gouvernements en Amérique du Nord et en Europe pour étudier des moyens plus judicieux de coordonner les efforts sur ces questions, ajoute M. Hilbrands. En outre, précise-t-il, « des procédures d'audit inopinées devraient bientôt être incluses dans le cycle de certification du référentiel », ce qui contribuera également à assurer l'intégrité des produits.

Des lacunes dans le système

Le Registre national des professionnels de la sécurité sanitaire des aliments (NRFSP) est un autre organisme de certification américain accrédité pour élaborer et assurer des examens en vue de la certification des responsables de la sécurité des denrées alimentaires. Comme l'explique Lawrence Lynch, Président du NRFSP, le plus grand défi consiste à déterminer « comment, en tant qu'organisme de certification, nous pouvons jouer un rôle pour promouvoir une culture de la sécurité des aliments au lieu de simplement nous cantonner à faire passer un examen ».



M. Lynch reconnaît l'ampleur du problème que pose la recherche d'« un terrain d'entente dans le domaine de l'alimentation » et relève que « le système alimentaire présente de nombreuses lacunes ». Il admet que la certification ne permettra jamais, à elle seule, d'éviter des scandales analogues à celui de la viande de cheval mais que, lorsqu'elle s'inscrit dans un système de management de la sécurité des denrées alimentaires plus large, elle confère aux titulaires d'un certificat « l'aptitude à mieux identifier les faiblesses inhérentes à la chaîne et de signaler les points, avant qu'ils ne débouchent sur un scandale ». Pour M. Lynch, le NRFSP a d'autant plus de poids qu'il a sollicité et obtenu l'accréditation selon ISO/IEC 17024 pour son programme d'examen en vue de la certification des responsables de la sécurité des denrées alimentaires. « Même si les distributeurs ont été lents à adopter la certification de leurs personnels par des organismes accrédités selon ISO/IEC 17024, le NRFSP a pu amorcer le débat sur l'intérêt de faire certifier le personnel par des organismes se conformant aux exigences d'ISO/IEC 17024 au niveau national. »

Accompagner les consommateurs

Bien entendu, tout débat sur la sécurité des denrées alimentaires et les fraudes doit nécessairement englober les consommateurs.

Consumers International, la fédération mondiale des groupes de consommateurs, accorde une grande importance au rôle joué par ces derniers. ISO 22000 aide les fabricants à assurer la sécurité des denrées alimentaires et se fonde sur la traçabilité pour garantir l'origine des ingrédients. Les consommateurs assument néanmoins une part de responsabilité en matière de sécurité après l'achat s'ils ne conservent pas correctement la nourriture en favorisant les contaminations croisées, en manquant aux règles d'hygiène ou encore, en ignorant les indications des fabricants. Sadie Homer, Conseillère principale en politiques pour la normalisation, Consumers International, et Philip Creed, expert qualité des aliments, Représentant des consommateurs aux comités de normalisation chargés des questions alimentaires de la BSI, du CEN et de l'ISO, estiment que cette responsabilité ne devrait pas être entièrement laissée aux organismes de réglementation publics et qu'il est essentiel de mieux sensibiliser et informer les consommateurs. « L'un des principaux défis est de mieux faire comprendre aux consommateurs les règles de base en matière de conservation des aliments à la maison – comment les stocker correctement, comment éviter les contaminations croisées, comment cuire les aliments ou réchauffer les plats préparés et comment éliminer en toute sécurité les déchets alimentaires. »

Ils ajoutent que le système de management de la sécurité des denrées alimentaires établi par la norme ISO 22000 « représente

une aide en veillant à ce que les produits alimentaires commercialisés dans les supermarchés aient été produits dans des conditions réduisant au minimum les risques que des infections et des contaminations microbiennes ne pénètrent dans les cuisines des consommateurs ».

Selon Sadie Homer et Philip Creed, ISO 22000 a joué un rôle majeur pour aborder la question de la fraude alimentaire. « Depuis son introduction en 2005, la norme a été adoptée par plusieurs milliers de fabricants de produits alimentaires dans le monde entier et a servi de base à un grand nombre de systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires sur-mesure, offrant ainsi aux consommateurs une assurance supplémentaire que les produits alimentaires qu'ils achètent ont été fabriqués en toute sécurité à partir d'ingrédients traçables. »

Y a-t-il intention de nuire ?

La famille de normes ISO 22000 qui est axée sur différents aspects du management de la sécurité des denrées alimentaires est sans conteste un outil efficace pour aborder ce sujet très complexe. Albert F. Chambers, Président de Monachus Consulting, cabinet de conseil spécialisé dans le secteur agroalimentaire, participe à l'élaboration de la série ISO 22000 depuis septembre 2003 et a contribué en qualité d'expert et de responsable d'une délégation nationale à l'élaboration d'ISO 22000, d'ISO/TS 22003, d'ISO 22004 et d'ISO 22005. Pour lui, tout est affaire de confiance : « Que l'on se place dans une perspective locale ou mondiale, l'activité agroalimentaire repose en grande partie sur la confiance. Les normes de systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires telles qu'ISO 22000 sont des instruments d'application volontaire que les entreprises du secteur peuvent utiliser pour rehausser ce niveau de confiance. »

M. Chambers fait une distinction entre le cas de « l'adultération intentionnelle ou la déclaration inexacte d'aliments ou d'ingrédients, dans l'intention de réaliser un gain économique » et celui de « la contamination ou l'adultération intentionnelle, dans l'intention de nuire à la santé publique et/ou de perturber l'économie ». Il ajoute qu'il existe des approches bien établies qu'une entreprise alimentaire peut adopter dans ce dernier cas – généralement appelées « mesures de prévention de l'introduction intentionnelle de dangers dans les denrées alimentaires » – et qui sont acceptées en tant que programmes prérequis dans le cadre des spécifications techniques de la série ISO 22002. Si le groupe de travail d'experts révisant ISO 22000 doit encore y incorporer les mesures qu'une entreprise agroalimentaire peut prendre pour lutter contre les fraudes alimentaires, il précise que la norme prévoit d'ores et déjà des dispositions définissant des procédures tout à fait applicables : « s'informer sur ses fournisseurs, établir des spécifications claires, exiger des certificats d'analyse de sources reconnues, etc. »

ISO 22000 est
une norme de
premier ordre.



FRAUDE ALIMENTAIRE

IL Y A FRAUDE ALIMENTAIRE QUAND DES PRODUITS SONT DÉLIBÉRÉMENT :



DILUÉS



ÉTIQUETÉS DE FAÇON
INEXACTE OU TROMPEUSE



FRELATÉS



REPLACÉS PAR
UN AUTRE PRODUIT

UN CABILLAUD PEUT PARCOURIR PLUS DE **15 000 KM**
AVANT DE FINIR DANS VOTRE ASSIETTE.



**DU BATEAU À L'ASSIETTE, CE POISSON
PASSE PAR PLUSIEURS MAINS, AUTANT
D'OCCASIONS POUR LES CRIMINELS DE
S'INFILTRER DANS LA CHAÎNE.**

LA FRAUDE ALIMENTAIRE COÛTE AUX DÉTAILLANTS
PRÈS DE :

USD 15 MILLIARDS PAR AN.

ISO 22000 PERMET À UN ORGANISME DE :

- DÉMONTRER SON ENGAGEMENT ENVERS LA SÉCURITÉ DES DENRÉES ALIMENTAIRES
- METTRE EN PLACE DES MESURES DE MAÎTRISE TOUT AU LONG DE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE
- AMÉLIORER SES PROCESSUS INTERNES POUR FOURNIR EN PERMANENCE DES DENRÉES ALIMENTAIRES SÛRES

**DENRÉES ALIMENTAIRES
FRAUDULEUSES**
– quelques exemples...

- Hamburgers étiquetés bœuf contenant des traces de viande de cheval ou de porc 

- Fromage étiqueté « 100 % Parmesan » contenant des substituts bon marché 

- Poisson gonflé à l'eau salée 

- Huile d'olive bas de gamme dite « de qualité supérieure » 



Produire une alimentation de qualité, nutritive et abordable pour une population mondiale de 7,4 milliards d'individus représentera toujours un immense défi. Aussi surprenant que cela puisse paraître, M. Chambers avance que la plus grande menace pour la sécurité des denrées alimentaires ne tient pas tant à la complicité criminelle, qu'à la contamination accidentelle. « C'est ce qui se produit lorsque les entreprises agroalimentaires ne se sont pas dotées de bons systèmes pour se prémunir contre la contamination biologique, physique ou chimique, et lorsqu'elles ne mettent pas en œuvre ces systèmes de manière régulière. »

Dissiper les craintes alimentaires

La chaîne alimentaire est-elle devenue plus sûre, de la ferme à l'assiette ? Si le scandale de la viande de cheval n'a pas donné lieu à beaucoup de poursuites judiciaires, il aura malgré tout été riche d'enseignements pour l'ensemble des parties prenantes intervenant dans le secteur agroalimentaire. La criminalité dans la chaîne alimentaire est désormais un risque connu pour les entreprises. Les autorités compétentes dans l'ensemble de l'UE, par exemple, collaborent plus étroitement sur la question de la fraude alimentaire, et il existe une plus grande volonté de sensibiliser les consommateurs aux règles d'hygiène alimentaire et d'améliorer l'étiquetage des produits. L'ensemble de ces mesures, conjuguées à la certification des entreprises du secteur et à la mise en œuvre de Normes internationales, peuvent contribuer à atténuer les risques.

S'il ne fait aucun doute que d'autres scandales comme celui de la viande de cheval pourront un jour faire surface, M. Chambers estime néanmoins que la série ISO 22000 devrait contribuer à tous nous rassurer lors de notre prochaine visite au supermarché.

« ISO 22000 est une norme de premier ordre, reconnue dans le monde entier » souligne-t-il. « Correctement utilisée et mise en œuvre, elle constituera la boîte à outils indispensable à toute entreprise intervenant à n'importe quel niveau de la chaîne alimentaire pour produire une alimentation sûre. Elle incorpore les meilleures pratiques en matière de management, les toutes dernières évolutions dans le domaine de la conception de systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires, des dispositions très efficaces en matière de communication interne et externe et met fortement l'accent sur la compétence du personnel et l'amélioration du système sur la durée. » De quoi alimenter la réflexion. ■



La prévention *des blessures causées par des jouets*

par Elizabeth Gasiorowski-Denis

Les jouets font le bonheur des enfants. Mais si l'on n'y est pas attentif, ils peuvent également être dangereux. En prenant conscience des risques que présentent certains jouets pour certaines tranches d'âge, les parents sont plus à même d'éviter que leurs enfants se blessent. Dans cet article, nous nous penchons sur l'objectif de l'ISO/TR 8124-8, la conception de jouets en adéquation avec l'âge de l'enfant garantissant la plus grande sécurité possible.

Ne vous êtes-vous jamais fait mal avec des jouets au cours votre enfance ? Que vous vous soyez égratigné le genou en tombant de vélo ou à moitié éborgné par une pièce éjectée d'un jouet à ressort, vous n'êtes pas le seul. Ce type d'accident est monnaie courante.

D'après une étude datant de 2014 parue aux États-Unis dans la revue médicale *Clinical Pediatrics*, entre 1990 et 2011, plus de trois millions d'enfants ont été admis aux urgences à la suite de blessures causées par un jouet. Pour la seule année 2011, les statistiques comptent un enfant blessé toutes les trois minutes, la grande majorité n'ayant pas dépassé l'âge de six ans.

Quels sont donc ces dangers pour la santé et la sécurité omniprésents dans les rayons des magasins de jouets ? Les jouets parmi les plus dangereux sont ceux qui comportent de petites pièces. Ils sont particulièrement à risque pour les enfants de moins de trois ans. Ces jouets, conçus pour les enfants plus âgés,

sont susceptibles de provoquer l'étouffement des plus petits si ceux-ci les portent à la bouche.

Jouets en adéquation avec l'âge de l'enfant

Malheureusement, tous les jouets ne sont pas sûrs ou en adéquation avec l'âge de l'enfant. Les blessures surviennent bien souvent lorsqu'un jouet est mal utilisé ou utilisé par un enfant trop jeune pour le type de jouet en question. C'est d'autant plus tragique quand on sait tout le souci que l'on porte à la protection des petits enfants.

« Le droit à la sécurité est un droit fondamental du consommateur » précise Antonio Bonacruz, Responsable des essais des produits pour enfants à CHOICE, une association de consommateurs dont le siège est en Australie. « Les consommateurs s'attendent à ce que les jouets soient le plus sûrs possible.

Tous les jouets ne sont pas sûrs ou en adéquation avec l'âge de l'enfant.



Les fournisseurs de jouets doivent s'assurer que les jouets qu'ils mettent sur le marché sont adaptés à l'âge des enfants auxquels ils sont destinés.»

Les fabricants de jouets doivent être conscients du fait que, selon leur âge, les capacités, intérêts et préférences des enfants ainsi que leur force physique varient, et qu'il s'agit d'en tenir compte en offrant des jouets sûrs et adaptés à chaque tranche d'âge. Comme l'explique M. Bonacruz, «les fournisseurs doivent clairement indiquer sur les jouets la tranche d'âge visée. Pour ce faire, ils doivent se fonder sur des sources fiables telles que les normes et l'évaluation professionnelle, et non pas sur des a priori et encore moins dans l'optique de se mettre à l'abri».

Pour Pratik Ichhaporia, Directeur des services techniques d'Intertek, États-Unis, prestataire de services spécialisés dans l'assurance qualité totale, la détermination de l'âge est un facteur important pour garantir que les jouets soient appropriés et sûrs pour leurs «jeunes» utilisateurs. Comme il le souligne, «le classement par âge des jouets est crucial pour que le fabricant puisse concevoir des jouets pour un public cible et garantir que les jouets satisfont aux exigences de sécurité appropriées».

Les garanties et les normes fournissant des lignes directrices sur l'adéquation de certains jouets par rapport à l'âge

peuvent avoir des effets positifs considérables sur la sécurité des jouets vendus sur le marché. Ces garanties peuvent également contribuer à réduire drastiquement le nombre de blessures causées par des jouets.

Des normes divergentes

Le classement des jouets par tranche d'âge a longtemps été une tâche très subjective pour les fabricants, commerçants, importateurs et laboratoires d'essais. L'existence de normes nationales et régionales divergentes n'a fait que compliquer les choses, faute de source unique d'informations fiables.

M. Bonacruz reconnaît que les différences dans les réglementations et les normes relatives aux jeux et jouets d'un pays ou d'une région à l'autre peuvent poser problème aux fabricants. S'agissant du nombre de normes différentes, il résume la situation ainsi : « Depuis des décennies, on manque de sources d'informations fiables fournissant des lignes directrices quant à la tranche d'âge prévue pour un certain type de jouets. Il existe quelques documents de référence, mais la plupart sont obsolètes. Dans d'autres régions, le mode de détermination de l'âge visé n'est pas harmonisé. »

DES JOUETS FUTÉS À TOUT ÂGE

Offrez un jouet à un enfant – à peu près n'importe quel jouet – et il y a de fortes chances que son visage s'illumine. S'ils sont censés être amusants, les jouets devraient également être stimulants, sûrs et adaptés à l'âge de l'enfant. La norme ISO/TR 8124-8 traite de l'adéquation des jouets, en fonction des différents stades de développement de l'enfant, de la naissance jusqu'à l'âge de 14 ans.

10-14 ans
Microscopes et équipements scientifiques sophistiqués, jeux électroniques, jeux vidéo, logiciels...

3-4 ans
Tricycles, bicyclettes, maisons de poupée meublées, vêtements de poupée, panoplies de médecin, déguisements et leurs accessoires...

7-8 ans
Jeux de stratégie et de cartes, jeux électroniques, jeux vidéo, cordes à sauter, frisbees...

12-18 mois
Boîtes à formes, jouets pour le bain, petites voitures, trains sans rails, jouets pour jeux de rôle simples...

6-9 mois
Clés et anneaux en caoutchouc ou en plastique, poupées et jouets rembourrés et en peluche, formes géométriques sensorielles...

18-24 mois
Jouets de plage, puzzles à encastrer, brouettes et jouets à bascule, jouets à pousser ou à tirer...

3-6 mois
Hochets, anneaux de dentition, balles et formes géométriques en tissu, tapis de jeu, mobiles...

AVERTISSEMENTS
Certains jouets destinés aux enfants de moins de 3 ans doivent être assortis d'étiquettes de mise en garde :

Par exemple, selon la Directive européenne 2009/48/CE relative à la sécurité des jouets et ISO 8124-8, les mises en garde concernant les risques et dangers doivent être accompagnées de l'image suivante.

Sur le marché américain, une déclaration de mise en garde est exigée pour les jouets et jeux contenant des pièces de petite taille, et destinés aux enfants de plus de 3 ans et de moins de 6 ans.

Illustrations : Alexane ROSA

24 | #ISOfocus_117

Poursuivons nos travaux
tous ensemble pour
que la sécurité des
jouets soit bien réelle
pour les enfants.



Photo : Dreamhamar by Ecosistema Urbano

Sans normes harmonisées, les gros fabricants de jouets, qui disposent, comme c'est parfois le cas pour certains organes publics, d'experts chargés du classement par tranche d'âge, sont avantagés par rapport à certains petits fabricants de jouets.

Pourtant, malgré ces problèmes, pour différentes raisons, la détermination de l'âge est une étape essentielle dans la distribution des jouets et des produits destinés aux enfants.

Instaurer la confiance

Dans une optique d'harmonisation des exigences mondiales de sécurité en matière de jouets, l'ISO a récemment publié l'ISO/TR 8124-8 qui fournit des lignes directrices pour la détermination de l'âge minimum auquel les enfants commencent à jouer avec des jouets, en fonction des stades et des capacités de développement des enfants. L'ISO/TR 8124-8, huitième partie de la série de normes ISO 8124 sur la sécurité des jouets, fournit une réponse complète aux questions relatives au classement par âge, en prenant en compte les expertises actuelles en matière d'anthropométrie, de développement et de comportement.

Les sept autres parties de la série spécifient des exigences ou des méthodes d'essai pour différentes catégories de risques ou de jouets et dépendent principalement de l'âge de l'utilisateur visé. Ces normes ont acquis au niveau mondial une importance accrue dans le cadre de l'élaboration des exigences relatives aux jouets et sont adoptées intégralement par de nombreux pays ou utilisées pour créer des normes ou réglementations nationales.

Concernant l'intérêt du nouveau rapport technique, M. Ichhaporia souligne que «L'ISO/TR 8124-8 est un document succinct et facile à utiliser pour le classement des jouets par tranche d'âge. Étant donné qu'il s'agit d'un document récent élaboré avec la collaboration de plusieurs parties prenantes, notamment des organismes de réglementation, des fabricants et des prestataires de services, ce document prend en compte les données récentes et les nouveautés dans ce domaine.»

Comment ce rapport technique de l'ISO a-t-il été accueilli sur le marché? Les fabricants de jouets s'en servent-ils pour leurs produits?

Des produits plus sûrs

Hasbro, l'un des plus grands fabricants de jouets au monde, produit chaque année des millions de jouets pour des enfants de tous âges. L'entreprise utilise l'ISO/TR 8124-8 dans son processus de classement par âge.

Lisa Deluise, Analyste qualité chez Hasbro, explique : «L'ISO/TR 8124-8 nous offre un outil de travail supplémentaire et essentiel pour déterminer l'âge minimum correspondant à un produit. C'est également à nos yeux le document le plus récent qui comprend des lignes directrices pour les nouvelles technologies (électronique, informatique, logiciels...) qui sont intégrées dans les jouets.»

Mme Deluise reconnaît que l'élaboration et l'examen d'ISO/TR 8124-8 par un groupe d'experts internationaux en sécurité des jouets confère au document un statut à part. «Le rapport technique est important pour Hasbro car le texte a fait l'objet d'un

consensus international qui représente plusieurs points de vue et cultures du monde entier. Chez Hasbro, nous accordons de l'importance à ce mode d'harmonisation prospective».

L'analyste n'est pas la seule à penser qu'ISO/TR 8124-8 est un pas en avant essentiel vers une harmonisation des exigences de sécurité des jouets à plus grande échelle. Au sujet de l'harmonisation internationale, M. Bonacruz observe : «Je pense qu'ISO/TR 8124-8 est le premier document qui établit au plan international la détermination de l'âge correspondant aux jouets. Compte tenu de l'importance de la participation internationale au processus d'élaboration et du degré de confiance accordé aux publications ISO, je suis certain qu'ISO/TR 8124-8 sera largement utilisé au plan international.»

Il est certain que ce référentiel sera très utile aux organismes de réglementation et à l'industrie, pour autant que les consommateurs respectent les indications des étiquettes, ce qui n'est malheureusement pas toujours le cas.

La responsabilité des parents

Quel parent n'a pas été tenté de choisir pour un enfant précoce de deux ans un jouet destiné à des enfants bien plus âgés? On

ne pense pas forcément à ce moment-là que ce sont les petits éléments présentant un danger d'étouffement pour un enfant de deux ans, qui ont été le facteur déterminant dans l'indication de l'âge recommandé, et non pas le stade de développement cognitif de l'enfant. Il faut aussi tenir compte de la taille des pièces si le jouet se casse.

Il y a des millions de jouets dans le monde, et chaque année il en arrive des centaines de nouveaux dans les rayons des magasins. Les fabricants, certes, sont tenus d'apposer des étiquettes indicatives sur les jouets, mais c'est le rôle des parents que d'en tenir compte. Par exemple, quand une étiquette stipule «Ne convient pas aux enfants de moins de 3 ans», cela ne veut pas dire que le fabricant juge le jouet trop compliqué pour un enfant de 24 mois, mais qu'il le juge trop petit, ou comportant des petits éléments présentant un danger d'étouffement.

En choisissant des jouets en adéquation avec l'âge, ce qui revient à protéger l'enfant comme le ferait une barrière, les parents réduisent les risques de blessure auxquels leurs enfants pourraient être exposés. Après tout, les jouets servent à divertir les enfants et ne devraient pas les exposer à un quelconque danger ou risque. Poursuivons nos travaux tous ensemble pour que la sécurité des jouets soit bien réelle pour les enfants. ■



LA PROCHAINE GÉNÉRATION D'EXPERTS

Deux étudiantes ont récemment été invitées à une réunion du groupe de travail de l'ISO chargé de l'application d'ISO 9001 au niveau des collectivités locales (ISO/TC 176/GT 4), qui a eu lieu à Madrid, en Espagne. Des représentants de la municipalité de Madrid, de la Fédération espagnole des municipalités et des provinces (FEMP), et de l'Union des Capitales culturelles ibéro-américaines (UCCI) ont également assisté à cette manifestation pour aborder la question de la révision d'ISO 18091, qui fournit des lignes directrices pour l'application d'ISO 9001 à la collectivité locale.

Ângela Nogueira et Susana Martins, qui terminent actuellement, à l'École supérieure de technologie et de management de Porto, un master en management intégré qualité, environnement et santé et sécurité au travail, ont pu voir comment travaille l'ISO/TC 176/GT 4. Concernant leur présence à cette réunion ISO, les deux étudiantes estiment avoir vécu « une expérience très enrichissante, tant d'un point de vue personnel qu'académique » qui orientera leur travail de mémoire, consacré à deux projets de mise en œuvre basés sur ISO 18091. La réunion de l'ISO/TC 176/GT 4 était accueillie par l'AENOR, le membre de l'ISO pour l'Espagne, avec le soutien de la Fundación Participa.



Photo: Sandra Feliciano

COMMISSION PANAMÉRICAINE DE NORMALISATION

La dernière réunion de la Commission panaméricaine de normalisation (COPANT) a été accueillie en avril 2016 par le Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), à Guayaquil, en Équateur. Quelque 80 délégués, représentant notamment les membres de la COPANT et des organisations internationales et régionales, ont assisté à cette réunion malgré l'important séisme qui a touché cette zone la veille.

Rappelant le lien étroit unissant l'ISO et les membres de la COPANT, le Secrétaire général par intérim de l'ISO, Kevin McKinley, a fait le point sur les activités de l'ISO en cours. Les participants ont examiné sous différents angles comment la Stratégie d'engagement régional de l'ISO – actuellement à l'étude – peut à l'avenir répondre au mieux aux besoins des membres.

Lors de l'atelier consacré à la « Facilitation du commerce grâce à l'infrastructure qualité », Kevin McKinley a présenté les meilleures pratiques régissant les processus de la normalisation internationale. Organisé par le Conseil de l'infrastructure qualité des Amériques (QICA), l'atelier a mis en avant des exemples concluants d'application des dispositions de l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur les obstacles techniques au commerce (OMC/OTC) en recourant aux piliers de l'infrastructure qualité – réglementation, normalisation, métrologie, accréditation et évaluation de la conformité – pour faciliter le commerce.

La prochaine réunion de la COPANT est prévue du 30 avril au 5 mai 2017, sous la forme d'une réunion conjointe de la COPANT et du PASC, et sera accueillie par le Conseil canadien des normes (SCC) à Vancouver, en Colombie-Britannique. En 2018, la réunion de la COPANT se tiendra en Jamaïque.



Photo: COPANT

COOPÉRATION RENFORCÉE AVEC LES PAYS D'ASIE DU SUD

L'ISO et l'Organisation régionale de normalisation sud-asiatique (SARSO) ont signé un Accord de coopération visant à renforcer les liens entre l'ISO et ses membres dans la région sud-asiatique.

Cet Accord jette les bases d'une coopération mutuellement avantageuse pour promouvoir et mettre en œuvre l'harmonisation des normes nationales dans les pays de l'Association sud-asiatique pour la coopération régionale (SAARC). Il est conçu pour éliminer les obstacles techniques au commerce, faciliter la circulation des produits et des services dans la région, et mettre en évidence l'intérêt commun des pays membres de la SAARC.

L'Accord de coopération entre l'ISO et la SARSO prévoit que cette dernière participe au Plan stratégique de l'ISO et au *Plan d'action de l'ISO pour les pays en développement*, ainsi qu'à leurs plans annuels de mise en œuvre. Dans le cadre des efforts de coopération engagés, la SARSO encouragera également ses pays membres à contribuer aux études sur les avantages socio-économiques de la normalisation, au renforcement des capacités des infrastructures de normalisation et d'évaluation de la conformité, et aux programmes d'assistance technique, d'enseignement et de formation en matière de normalisation et d'évaluation de la conformité.

L'an dernier, le Conseil de l'ISO a reconnu la SARSO en tant qu'organisation régionale de normalisation pour la région sud-asiatique.



RENFORCER LA PARTICIPATION DE LA RÉGION ASIE-PACIFIQUE

Le Pacific Area Standards Congress (PASC) – un forum qui a pour but de renforcer les programmes de la normalisation internationale pour la région Asie-Pacifique – s'est réuni en mai 2016 à Bali, Indonésie, pour une série de réunions.

Accueillie par la BSN, l'organisme national de normalisation et le membre de l'ISO pour l'Indonésie, cette 39^e réunion a rassemblé des membres du PASC, des représentants de la Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC) et du Asia Pacific Metrology Programme (APMP), ainsi que des responsables de haut niveau de l'IEC, de l'UIT-T et de l'ISO. Kevin McKinley, Secrétaire général par intérim de l'ISO, a fait le point sur la mise en œuvre de la *Stratégie de l'ISO 2016-2020*, la normalisation des services, et le *Plan d'action de l'ISO pour les pays en développement*. Alan Morrell, Directeur du Bureau régional de l'ISO de Singapour, a présenté l'Initiative d'engagement régional (REI). Le PASC encourage vivement ses membres à s'engager davantage dans les activités du Bureau régional de l'ISO, et à sensibiliser leurs parties prenantes à sa valeur unique et aux services proposés.

Pour ce qui est de l'avenir, le Conseil canadien des normes (SCC), le membre de l'ISO pour le Canada, a annoncé qu'il accueillera le PASC 40, une réunion conjointe de la COPANT et du PASC, du 30 avril au 5 mai 2017 à Vancouver, Colombie-Britannique.



L'ANASE ABORDE LES OBSTACLES AU COMMERCE

Plus de 80 délégués ont assisté au 45^e Comité consultatif de l'ANASE (Association des nations de l'Asie du Sud-Est) pour les normes et la qualité (ACCSQ), organisé à Singapour en avril 2016. L'ACCSQ supervise la coopération entre les pays de l'ANASE dans le domaine de la normalisation, de la réglementation technique et des procédures d'évaluation de la conformité (STRACAP) afin de réduire les obstacles techniques au commerce et de faciliter le commerce au sein de l'ANASE et au-delà. Kevin McKinley, Secrétaire général par intérim de l'ISO, et Alan Morrell, Directeur du Bureau régional de l'ISO, Singapour, ont participé à la réunion et souligné l'utilité des Normes internationales pour faciliter la libre circulation des marchandises – dans la région de l'ANASE comme ailleurs. Des réunions parallèles ont aussi été organisées avec différentes agences nationales et régionales.

L'ACCSQ a été créé lors de la Réunion des ministres de l'économie de l'ANASE, en octobre 1992, dans l'optique d'éliminer les obstacles techniques au commerce, de faciliter la mise en œuvre de l'Accord sur le régime de tarifs préférentiels communs effectifs, et d'établir la zone de libre-échange des pays de l'ANASE. L'année 2016 marque une étape importante pour l'ANASE, avec la nouvelle phase de la Communauté économique de l'ANASE conformément à la vision de l'ANASE à l'horizon 2025.

PLAN D'ACTION EUROPÉEN SUR LA CONDUITE RESPONSABLE DES ENTREPRISES

Un forum plurilatéral, dont l'objectif était d'obtenir des informations sur la conduite responsable des entreprises de l'Union européenne (UE), s'est tenu à Bruxelles, Belgique, en mars 2016. Plus de 35 participants représentant un large éventail de secteurs et de parties prenantes ont pris part à cette manifestation.

Mme Elżbieta Bieńkowska, Commissaire pour le marché intérieur, l'industrie, l'entrepreneuriat et les PME, et M. Richard Howitt, Député au Parlement européen, ont ouvert le forum, puis différentes organisations, dont l'ISO, l'OIT, l'OCDE, Amnesty International et le Pacte mondial des Nations Unies, ont présenté des exposés.

La Commission européenne (CE) promeut la responsabilité sociale des entreprises (RSE) au sein de l'UE et encourage les entreprises à adhérer aux lignes directrices et principes internationaux, notamment à la norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociétale. La politique de l'UE s'appuie sur un programme d'action en faveur de cette approche. La notion de RSE fait référence à la « durabilité », au « comportement responsable des entreprises » ou au « respect des droits de l'Homme », qui, bien qu'il s'agisse d'aspects distincts, renvoient tous à « la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société », tel que défini par la Commission européenne dans sa stratégie pour la période 2011-2014 sur la RSE.

Tout au long de la journée, les différentes tables rondes ont permis aux délégués d'avancer de nombreuses idées et propositions en termes de politiques. Ce forum marque une nouvelle étape du processus plurilatéral d'examen de la CE avant la rédaction et l'adoption formelles d'une nouvelle stratégie sur la RSE.



Ouvrir les échanges commerciaux grâce à l'évaluation de la conformité

par Katie Bird

Dans un effort constant visant à conquérir de nouveaux marchés, le Vietnam prend d'importantes mesures pour moderniser son système de normalisation et d'évaluation de la conformité. Il en attend une amélioration de l'accès de ses produits et services aux marchés internationaux, ainsi qu'un renforcement de la compétitivité des entreprises du pays.

Tout règlement technique devrait être fondé sur des normes internationales.

La finalité des activités d'évaluation de la conformité – essais, inspection et certification – est d'établir la confiance quant à la sécurité et au fonctionnement attendu des produits, quant au respect des réglementations, et quant à la compatibilité des produits provenant des marchés internationaux. Dans un pays désireux comme le Vietnam d'accéder aux marchés internationaux et de renforcer ses échanges commerciaux, l'investissement dans l'évaluation de la conformité représente une importante étape. Le Vietnam, qui est membre de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) depuis 2007, est par ailleurs signataire de l'Accord de partenariat transpacifique (TPP). Ces deux accords devraient faciliter l'accès des produits et services vietnamiens aux marchés internationaux.

ISOfocus s'est entretenu avec M. Tran Van Vinh, Directeur général du STAMEQ, l'organisme national de normalisation et membre de l'ISO pour le Vietnam, qui nous explique pourquoi, à ses yeux, les normes internationales jouent un rôle crucial dans l'ouverture des marchés internationaux.

Réduire les obstacles

« À ce jour, nous avons harmonisé plus de 45% de nos normes nationales avec les versions régionales et internationales » explique-t-il. « Cela traduit notre engagement vis-à-vis de l'Accord relatif aux obstacles techniques au commerce de l'Organisation mondiale du commerce (Accord OTC de l'OMC) et témoigne de notre conviction quant au potentiel de la normalisation internationale en termes d'amélioration de l'accès des produits et services vietnamiens aux marchés internationaux, et de renforcement de la compétitivité des entreprises du pays. »

L'Accord OTC de l'OMC vise à garantir que, si les pays membres de l'OMC ont le droit d'établir des règles s'appliquant aux produits qu'ils importent – par exemple, certains pays peuvent vouloir établir des règles pour protéger la santé de leurs citoyens –, ces exigences ne doivent pas créer d'obstacles non nécessaires au commerce international. C'est pourquoi l'Accord préconise que tout règlement technique soit fondé sur des normes internationales telles que celles élaborées par l'ISO, offrant par là-même une protection contre les discriminations, ce qui implique que les pays exportateurs sont censés se conformer aux mêmes exigences.

Mais promouvoir le commerce international et la libre circulation des marchandises ne se limite pas à recourir aux mêmes exigences pour un produit donné. Il est également indispensable de rassurer un partenaire commercial sur le fait que ledit produit répond réellement aux exigences de la norme concernée. C'est là qu'entre en jeu l'évaluation de la conformité.

L'avantage d'une politique aussi claire en matière d'évaluation de la conformité est indéniable.



Photo : STAMEQ

M. Tran Van Vinh, Directeur général du STAMEQ.

Des résultats qui inspirent confiance

L'évaluation de la conformité est une pratique permettant de démontrer qu'un produit, un service ou un système répond aux exigences d'une norme. Elle couvre généralement des activités telles que les essais, l'inspection et la certification, et est assurée par des auditeurs, des laboratoires et des organismes de certification et d'inspection. Il est cependant essentiel de pouvoir se fier aux résultats de l'évaluation de la conformité. Par exemple, comment savoir si un laboratoire s'y prend comme il faut et s'il s'y prend de la même manière qu'un autre laboratoire situé dans un pays différent ? Cette question est d'autant plus importante s'agissant des échanges commerciaux transfrontières.

L'ISO élabore et publie un certain nombre de normes pour que les activités d'évaluation de la conformité soient le plus homogènes possible dans les différents secteurs et d'un pays à l'autre. Cet ensemble de normes élaborées par un comité chargé des questions d'évaluation de la conformité, le CASCO, est également appelé « boîte à outils du CASCO ».

Par exemple, ISO/IEC 17025, l'une des plus connues de ces normes, spécifie les exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais. Le recours à des normes de ce type permet de garantir que les résultats

d'essais sont fiables et, plus important encore, qu'ils sont comparables quel que soit le laboratoire ou le pays, réduisant ainsi la nécessité de multiplier les essais dans les pays exportateurs comme dans les pays importateurs.

Le Vietnam sur la voie du progrès

Comme l'explique M. Tran Van Vinh, 29 normes de la boîte à outils du CASCO ont été adoptées à ce jour en tant que normes nationales vietnamiennes, au premier rang desquelles ISO/IEC 17025. « En décembre 2015, on dénombrait 966 laboratoires d'essais et 88 laboratoires d'étalonnage accrédités¹⁾ selon ISO/IEC 17025, soit une hausse significative par rapport aux années antérieures où le nombre d'organismes d'évaluation de la conformité était très restreint au Vietnam » précise-t-il.

L'adoption généralisée de cette norme s'explique par un certain nombre de décisions politiques qui ont été prises par le Vietnam, en vertu desquelles l'accréditation selon ISO/IEC 17025 est un critère prioritaire pour les autorités de réglementation lorsqu'elles désignent les laboratoires chargés de fournir des services pour le compte de l'État. En outre, pour pouvoir mener leurs activités, les organismes vietnamiens d'évaluation de la conformité et d'accréditation ont l'obligation de se conformer aux exigences d'ISO/IEC 17025, et d'autres normes associées comme ISO/IEC 17011, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17021 et ISO/IEC 17065.

M. Tran Van Vinh fait valoir que « ces normes présentent un double avantage. Elles fournissent un ensemble d'exigences internationales qui aident les organismes d'évaluation de la conformité à renforcer leurs compétences, mais offrent également aux autorités de réglementation une base permettant de garantir que les activités des organismes d'évaluation de la conformité vont dans le sens des règles internationales ».

L'avantage d'une politique aussi claire en matière d'évaluation de la conformité est indéniable – elle permettra aux produits fabriqués au Vietnam d'accéder facilement au marché international. ■

S'engager dans l'élaboration des normes

La décision du Vietnam de participer aux travaux d'élaboration des normes du CASCO relatives à l'évaluation de la conformité reflète l'importance de ces normes pour le pays. Dans le cadre d'un nouveau programme destiné à soutenir les membres dans les pays en développement et à les aider à jouer un rôle plus actif dans les travaux d'élaboration de normes ISO, l'ISO a soutenu le STAMEQ afin de lui permettre de participer aux dernières réunions du CASCO. Selon M. Tran Van Vinh, cette expérience très utile a permis à l'organisme national de normalisation de :

- Se tenir au fait des évolutions internationales en matière d'évaluation de la conformité et d'élaborer un plan national fondé sur ces informations
- Élaborer de nouveaux plans nationaux d'évaluation de la conformité pour faciliter les échanges commerciaux
- Apporter son expérience nationale et régionale à l'échelon international

« Dans le contexte de l'intégration économique mondiale, je mesure toute l'importance concrète du recours aux normes internationales en tant qu'outil efficace pour supprimer les obstacles techniques non nécessaires au commerce, et favorisant ainsi le développement durable. »



1) L'accréditation est la reconnaissance formelle par un organisme indépendant qu'un organisme d'évaluation de la conformité tel qu'un organisme de certification opère conformément à des normes internationales.



Ce qu'il faut savoir sur **les résultats d'essais de laboratoire**

Quand vous choisissez un laboratoire pour effectuer les essais, étalonnages ou mesures dont vous avez besoin, vous voulez être sûr de l'exactitude et de la fiabilité des résultats qu'il sera à même de vous fournir. ISO/IEC 17025 sera utile, de même que ce qui contribue à assurer qu'un laboratoire dispose des compétences techniques requises pour procéder à vos essais.

La confiance ne
s'acquiert pas
d'un seul coup.

À l'heure de la mondialisation des échanges commerciaux, la confiance dans les produits et services est toujours plus difficile à établir. Les organismes du secteur privé – qu'ils soient fabricants, fournisseurs, importateurs/exportateurs ou clients – comme les autorités gouvernementales veulent des laboratoires fiables, répondant aux exigences en matière d'essais. Le premier élément fondamental pour qu'un laboratoire se démarque de la concurrence, c'est de faire appel à ISO/IEC 17025¹⁾. Peu importe le domaine d'activité dans lequel exerce un laboratoire, ISO/IEC 17025 a pour objectif d'en améliorer la capacité à produire constamment des résultats valides. La norme peut aider à créer les conditions – et à satisfaire aux exigences techniques – requises par les entreprises pour se sentir en confiance. Il y a toujours un décalage entre ce que l'on peut obtenir et ce que l'on veut obtenir, et en matière de résultats d'essai la question se pose effectivement. Afin d'en savoir plus sur le rôle fondamental d'ISO/IEC 17025, *ISOfocus* s'est entretenu avec Heribert Schorn, Directeur, Institute for International Product Safety GmbH, un laboratoire d'essais accrédité basé à Bonn, en Allemagne. M. Schorn nous explique la démarche à adopter pour instaurer un climat de confiance.

1) ISO/IEC 17025 est en cours de révision. La publication de la nouvelle édition devrait intervenir d'ici fin 2017.



Instaurer la confiance

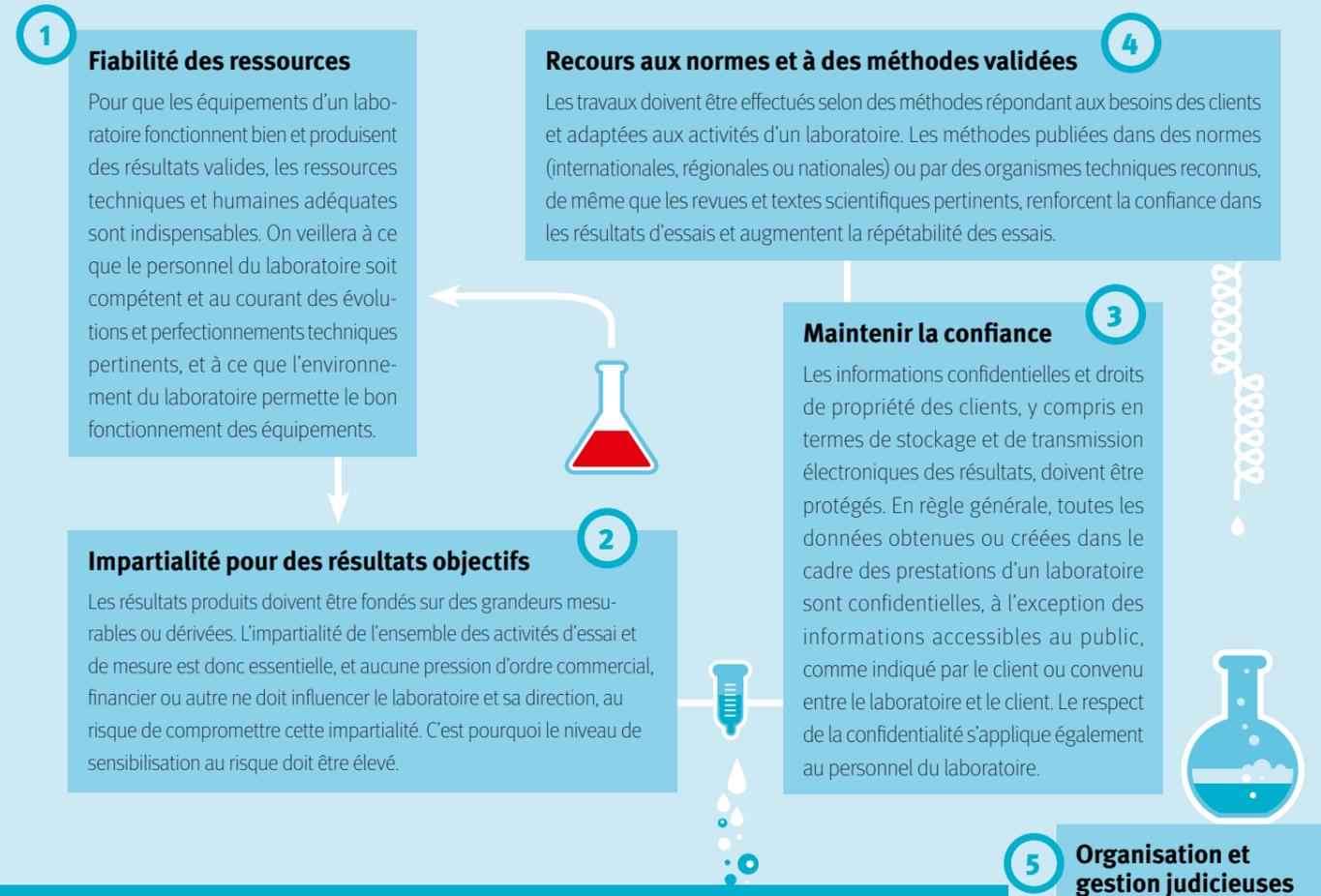
La confiance dans les résultats d'essais et de mesures est primordiale non seulement pour la sécurité des produits, mais également pour la croissance du commerce mondial. Les consommateurs, les utilisateurs, le secteur public et les fabricants ne doivent avoir aucun doute quant à la fiabilité des résultats des essais menés en laboratoire, être sûrs que les mêmes essais fourniront les mêmes résultats partout dans le monde, quel que soit le laboratoire, et que ces essais sont effectués avec compétence, sans erreur de justesse des instruments, d'où l'utilité d'ISO/IEC 17025.

L'objectif de la norme est d'aider les laboratoires de tout organisme ou secteur à produire des résultats fiables. Les résultats d'essais fournis par un laboratoire opérant en conformité avec ISO/IEC 17025 sont pour l'entreprise un gage de confiance supplémentaire quant à ses capacités techniques, la compétence de son personnel et, en définitive, la qualité de ses produits.

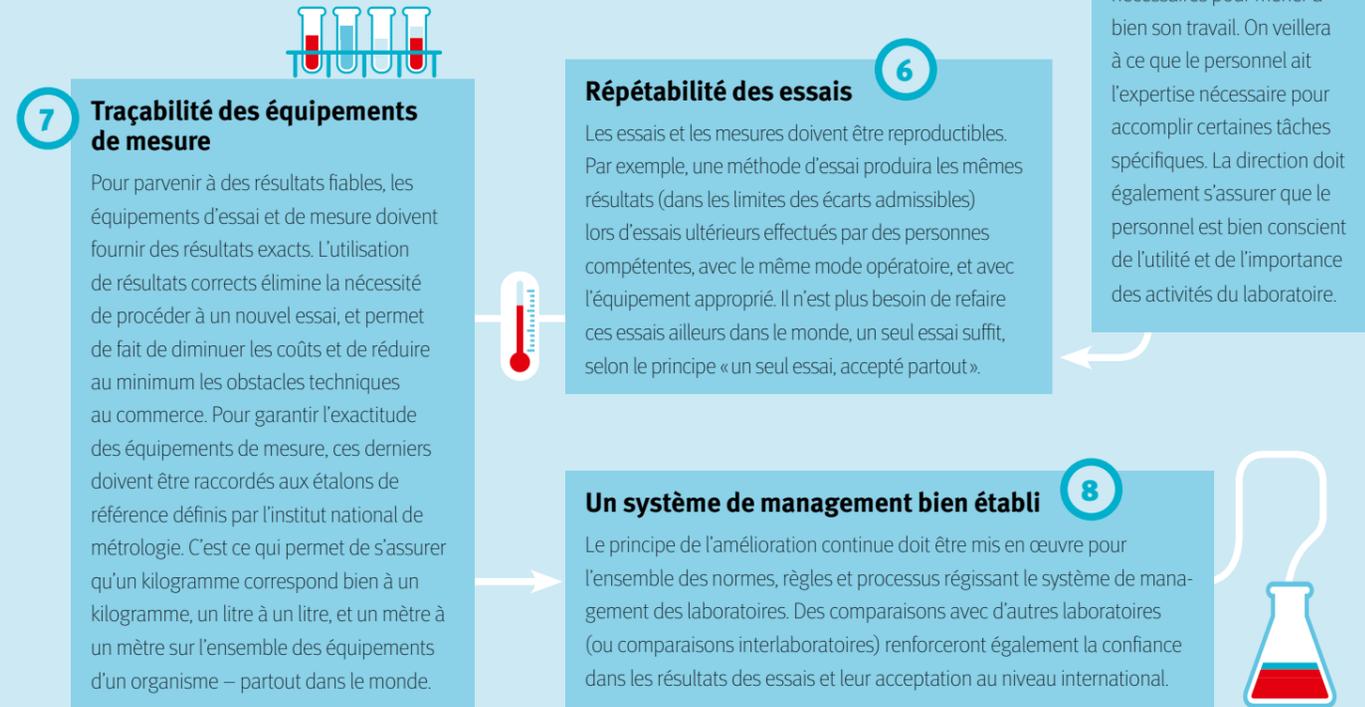
ISO/IEC 17025 s'articule autour de huit facteurs clés assurant aux propriétaires et aux dirigeants de laboratoire un fonctionnement fiable de leur organisme. Ces huit facteurs – la liste n'est pas exhaustive – constituent les éléments essentiels pour faciliter la confiance et se conformer aux exigences de la norme.

ISO/IEC 17025

s'articule autour de huit facteurs clés.



LABORATOIRE LES HUIT FACTEURS CLÉS





Pour créer ce climat
de confiance,
il faut faire appel à
ISO/IEC 17025.

Comment mettre en œuvre ISO/IEC 17025

La confiance ne s'acquiert pas d'un seul coup. La confiance dans la fiabilité des résultats d'essais d'un laboratoire s'entretient chaque jour dans les activités du laboratoire et de son personnel. Le système de management de la qualité doit donc être compris, accepté, tenu à jour et amélioré par un personnel compétent.

ISO/IEC 17025 est la principale norme mise en application par les laboratoires à des fins d'accréditation et d'évaluation par des pairs²⁾. Elle est reconnue par l'industrie, les organismes publics et les agences de réglementation à l'échelon mondial. Cette norme aide à asseoir la réputation d'un laboratoire, à contrôler et à soutenir la qualité des données, et à démontrer son expertise et ses compétences techniques.

Au moment de faire un choix entre des produits ou services similaires, les consommateurs auront bien plus tendance à acheter ceux qui auront été développés sur la base de résultats d'essai fiables. Pour créer ce climat de confiance, il faut faire appel à ISO/IEC 17025. ■

2) Pour démontrer la compétence et la conformité à ISO/IEC 17025, les laboratoires peuvent être accrédités ou contrôlés par le biais d'un programme d'évaluation par des pairs (voir boîte à outils CASCO).

BOÎTE À OUTILS DU CASCO

Outils d'évaluation de la conformité à l'appui des politiques publiques

Les autorités réglementaires dans de nombreux secteurs prescrivent le recours à l'évaluation de la conformité par référence à un ensemble de normes et de guides internationaux connu sous le nom de boîte à outils du CASCO. Ces outils sont pour la plupart élaborés et publiés conjointement par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et la Commission électrotechnique internationale (IEC).

TERMES ET DÉFINITIONS : ISO / IEC 17000

Exigences pour les organismes d'accréditation

ISO/IEC 17011

Exigences pour les essais/étalonnages

- Laboratoires d'étalonnages et d'essais

ISO/IEC 17025

- Essais d'aptitude

ISO/IEC 17043

Exigences pour les organismes d'inspection

ISO/IEC 17020

Exigences pour les organismes de certification

Systèmes de management

ISO/IEC 17021
et ses différentes parties
ISO/IEC TS 17023

Personnes

ISO/IEC 17024
ISO/IEC TS 17027

Produits

ISO/IEC 17065
ISO/IEC 17067
ISO/IEC TR 17026

Déclaration de conformité du fournisseur

ISO/IEC 17050-1

ISO/IEC 17050-2

Évaluation par des pairs
ISO/IEC 17040

Reconnaissance mutuelle
ISO/IEC Guide 68

L'Équateur **en croisade** contre la corruption

La corruption est un risque économique important dans de nombreux pays et secteurs. Érigée en système, elle freine la croissance économique et dissuade l'investissement. L'organisme national de normalisation équatorien fait un pas de plus sur la voie de l'éradication de la corruption, en veillant à ce que le pays s'affranchisse de ces pratiques irrégulières.

MEMBER EXCELLENCE

Proposer ou accepter des pots-de-vin est une pratique illégale en Équateur, passible de cinq ans de prison. La corruption demeure pourtant un sérieux problème en termes de pertes de vies humaines et d'érosion de l'économie, non seulement en Équateur mais dans le monde entier.

La corruption est l'un des principaux obstacles au développement durable sur les plans économique, politique et social, de tous les pays – en développement, émergents ou développés. D'une manière générale, elle réduit l'efficacité et augmente les inégalités. Le coût de la corruption est estimé à plus de 5 % du PIB mondial (USD 2 600 milliards, selon le Forum économique mondial) avec plus d'USD 1 000 milliards payés chaque année en pots-de-vin (Banque mondiale).

La corruption recouvre des infractions aussi mineures que le soudoiment d'un agent de police pour un excès de vitesse, ou aussi graves que le versement d'un pot-de-vin pour décrocher un contrat important. En fin de compte, les plus grandes victimes de ces pratiques sont les populations les plus pauvres et les plus vulnérables. Dans l'optique de nous faire profiter de son expérience, l'INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, membre de l'ISO pour l'Équateur, nous explique comment les initiatives prises

au niveau national aident à dessiner un avenir plus radieux (et moins corrompu).

Prévenir la corruption

La corruption est un phénomène très répandu dans le secteur public comme dans le secteur privé. Elle compromet la souveraineté du peuple et, par là-même, le fondement de la démocratie. Un État en proie à une corruption telle, qu'il n'assure plus les services publics de base aux citoyens, finit par perdre sa crédibilité et sa légitimité. Les citoyens déçus risquent alors de lui tourner le dos, de s'en défier, d'émigrer ou de se dresser contre un système qu'ils jugent à la solde des élites politiques et économiques corrompues.

Ces dernières années, le gouvernement équatorien a intensifié ses activités anti-corruption. Son action s'est systématisée et a davantage mis l'accent sur l'instauration de mesures politiques de prévention des pratiques illicites. La lutte anti-corruption a pris un caractère prioritaire avec la création de la Commission de contrôle civique de la corruption. Cette Commission est chargée d'étudier, d'identifier, de catégoriser les actes de corruption et d'appliquer toutes sanctions appropriées, ainsi que de promouvoir des valeurs et principes de transparence dans la gestion des affaires publiques (Congrès National, 1999). La Commission, qui a sa propre loi, coordonne les activités avec les



Photo : INEN

César Díaz Guevara, Directeur général de l'INEN, et l'équipe de confiance chargée de la rédaction de cet article.

institutions publiques et privées en toute indépendance des pouvoirs de l'État. L'Équateur a également adopté des instruments internationaux à disposition au niveau régional au travers de la Convention interaméricaine contre la corruption, dans le but de mettre en place des mécanismes susceptibles d'éradiquer les pratiques de corruption.

La solution apportée par les normes

En dépit de ces mesures, la corruption demeure un sujet de préoccupation en Équateur. L'organisme de normalisation équatorien (INEN) a donc entrepris de s'attaquer au problème par un autre angle.

En 2016, l'INEN a établi un comité miroir national afin de mieux contribuer à l'élaboration de la future norme ISO 37001 sur les systèmes de management anti-corruption. Il a ainsi créé une plateforme puissante pour les initiatives anti-corruption dans laquelle l'implication de l'ensemble des parties prenantes est indispensable, car la lutte contre cette pratique présuppose un consensus national et la coordination des activités.

Le comité a tenu sa première réunion au début de l'année. Quelque 110 parties prenantes du secteur privé et du secteur public y ont participé, sous la présidence du Service national des marchés publics (SERCOP), responsable du Manuel de bonnes pratiques en matière de marchés publics. La réunion a permis de passer en revue un éventail de sujets à aborder dans le pays, au niveau des secteurs publics, économiques et de la société civile, notamment en ce qui concerne l'accès à des informations confidentielles et classées, et la formation pour la future mise en œuvre de la norme.

Par cet effort collectif, l'INEN entend renforcer les stratégies et programmes nationaux de lutte contre la corruption, dans

l'espoir d'instaurer dans le pays un climat d'intégrité, de transparence, d'ouverture et de conformité, fondé sur les principes et meilleures pratiques énoncés dans ISO 37001. On espère ainsi pouvoir éviter les questions d'ordre moral, économique et politique qui pourraient faire obstacle au développement du pays.

Remporter la lutte

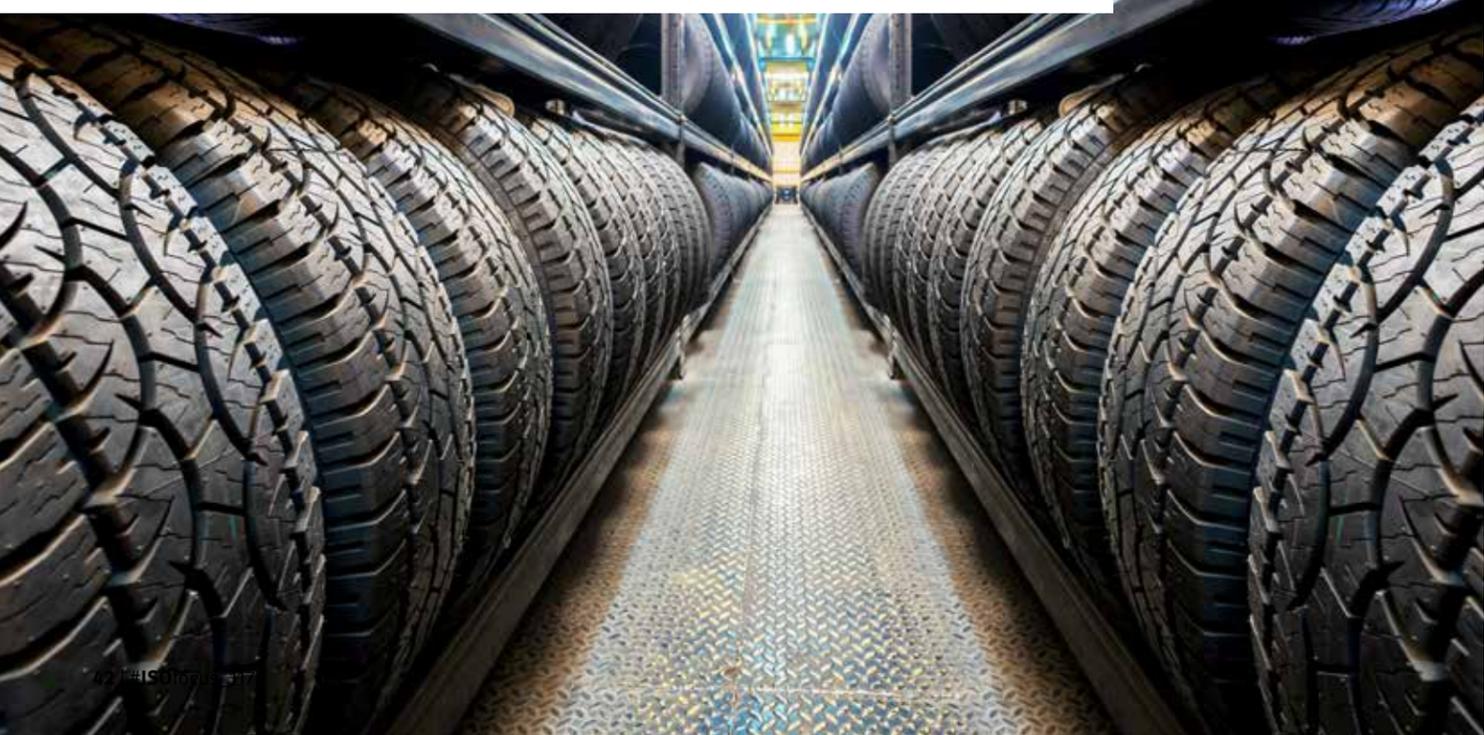
Il va sans dire que, dans ce contexte, la future norme ISO visant à aider les organismes à lutter contre la corruption sera un apport bienvenu, non seulement en Équateur, mais dans le monde entier. ISO 37001, *Systèmes de management anti-corruption*, est conçue pour aider les organismes à mettre en œuvre des mesures efficaces de prévention et de sanction de la corruption, et promouvoir l'honnêteté, la transparence et l'intégrité.

ISO 37001 sera applicable à tous les organismes, quel qu'en soit le type, la taille et le statut ou l'activité, et dans les secteurs public, privé et associatif sans but lucratif. La norme aidera à établir que l'organisme a mis en œuvre des mesures raisonnables et proportionnées conçues pour prévenir les risques de corruption auxquels il est exposé. Ces mesures incluent l'impulsion de la direction, la formation, l'évaluation des risques, les diligences raisonnables, les moyens de contrôle financiers et commerciaux, les rapports, les vérifications et les enquêtes.

Pour l'Équateur, l'adoption d'ISO 37001 permettra au pays d'intégrer une nouvelle approche pour renforcer les stratégies nationales de lutte contre la corruption. Si cette norme ne peut totalement éliminer la corruption, elle peut cependant fournir des outils et des systèmes permettant d'en réduire en grande partie le risque et aider, le cas échéant, les organismes à traiter efficacement cette question. ■



Qu'attendre des biens de seconde main ?



Comment pouvons-nous être sûrs que la bouilloire d'occasion que nous venons d'acheter ne va pas nous exploser en pleine figure ? Sachant que l'achat de produits usagés peut apporter son lot de mauvaises surprises, l'ISO/TS 20245 est là pour nous éviter de nous faire escroquer.

Quand vous achetez une machine à laver d'occasion, vous êtes prêt à accepter quelques raies ou égratignures, mais certainement pas qu'elle provoque une inondation ou qu'elle tombe en panne au premier essorage. Nous attendons des produits que nous achetons – neufs ou d'occasion – qu'ils soient aptes à l'emploi, sûrs, exempts de défaut et que leur durée de fonctionnement soit raisonnable.

Nécessité ou logique anticonsumériste, le commerce de marchandises usagées a augmenté de manière exponentielle au cours des dernières décennies, en particulier dans les pays en développement ou à économie en transition. Faut-il pour autant sacrifier la qualité au prix ? Comme tout produit acheté neuf, les produits de seconde main devraient répondre aux attentes d'un consommateur raisonnable, conscient qu'il s'agit d'un bien d'occasion. Pour être acceptables, ils doivent remplir certains critères, notamment en termes de qualité, d'information sur le produit et de conditions d'utilisation, et fournir des indications supplémentaires sur leur état.

Partant du principe que les produits d'occasion ne doivent pas présenter plus de risques pour la santé, la sécurité ou l'environnement que des produits neufs, le comité de projet ISO/PC 245 a publié une spécification technique, ISO/TS 20245, qui établit des critères de sélection minimum dans ce domaine. Le document aide à réguler ce marché informel et évite l'envoi à la décharge de milliers de tonnes de matériels dont les propriétaires ne veulent plus.

Publiée en 2014, ISO/TS 20245, *Commerce frontalier des produits de seconde main*, est la première spécification

technique mondiale qui traite des biens usagés troqués, vendus, donnés ou échangés entre les pays. Elle précise comment évaluer et classer les produits selon leur état : A (très bon état), B (bon état), C (assez bon état), D (mauvais état). Ces critères mesurables sont très utiles aux importateurs, exportateurs ou aux gouvernements, pour contrôler au point d'entrée sur le territoire, les biens de seconde main en transit. Ils garantissent ainsi la protection des consommateurs et de l'environnement.

Rae Dulmage, Président de l'ISO/PC 245, *Commerce frontalier des produits de seconde main*, nous explique ici pourquoi nous pouvons acheter d'occasion en toute confiance.

ISOfocus : Avec l'essor du marché de l'occasion, quelles sont les mesures à prendre pour assurer la protection des consommateurs ?

Rae Dulmage : Quand on se regarde dans un miroir, on ne se voit pas vieillir. Il en va de même pour les produits que l'on utilise. Après des années de bons et loyaux services, il se peut que votre tondeuse à gazon ne démarre plus qu'après cinq tentatives infructueuses, que votre costume commence à se lustrer et que votre ordinateur soit plus lent. C'est pourtant ce type de produits qui se vendent dans les magasins d'occasion ou sur les sites de commerce en ligne comme Amazon ou eBay. Ces articles peuvent être défraîchis, non conformes aux normes ou carrément dangereux. Mais nous les achetons et l'idée de faire une « très bonne affaire » nous fait parfois passer à côté de quelques signaux d'alerte.



Les consommateurs et les revendeurs doivent avoir un regard critique sur l'historique, la durée d'utilisation et l'état du produit qu'ils s'approprient à acheter. Avant de passer à la caisse, nous devons inspecter soigneusement l'objet et chercher les traces d'usure, d'utilisation impropre et de réparation. Nous devrions également exiger le mode d'emploi et le carnet d'entretien, et nous renseigner sur les éventuels retraits. Qui plus est, certaines marchandises, surtout celles qui ont trait à la sécurité primaire ou à la protection de la sécurité des personnes, ne devraient tout simplement pas être réutilisées.

Quelques questions judicieuses vous aideront à décider s'il vaut la peine d'acheter tel ou tel produit. À quoi va-t-il me servir ? Combien de temps vais-je l'utiliser ? Ne prenez pas ce que l'on vous dit pour argent comptant, vérifiez tout par vous-même. Plus important encore, achetez chez un revendeur de bonne réputation, qui sait ce qu'il vend. Et appliquez les principes d'ISO/TS 20245.

Comment les Normes internationales protégeront-elles les consommateurs face à des marchandises peu sûres et dangereuses ?

Avec le marché de l'occasion, certains articles comme les téléviseurs, les réfrigérateurs, les ordinateurs et les téléphones portables sont devenus abordables pour des personnes qui n'auraient pu se les offrir neufs. Cette catégorie de consommateurs a besoin d'être protégée contre des biens d'occasion peu fiables, voire dangereux.

Dans ce contexte, les Normes internationales s'apparentent à des bouées ou des balises qui nous aident à naviguer dans cet afflux de produits potentiellement dangereux ou en mauvais état. Elles établissent un ensemble de critères mesurables, fondés sur le consensus international, permettant d'évaluer les biens d'occasion pour protéger les consommateurs contre les risques pour la santé et la sécurité liés à ce type d'achat. Si elles sont adoptées dans différents pays et organisations, elles peuvent aider les consommateurs à séparer le bon grain de l'ivraie et à débarrasser le marché de produits inacceptables pour y instaurer confiance et cohérence.

En quoi le travail de l'ISO/PC 245 augmentera-t-il la confiance des consommateurs ?

Il y a, à l'heure actuelle, sur le marché quelques associations et organisations sérieuses qui appliquent de bonnes pratiques dans le traitement des biens d'occasion. Ce n'est malheureusement pas le cas partout, et c'est souvent une approche régionale. En fin de compte, le travail de l'ISO/PC 245 est de fournir les moyens de rendre ces bonnes pratiques universellement applicables et disponibles. Quand elles seront appliquées partout, les consommateurs pourront avoir confiance. Voilà pourquoi il est si important que toutes les parties adhèrent aux travaux du comité.

Afin d'évaluer l'accueil réservé à l'ISO/TS 20245, l'ISO a lancé une enquête en ligne pour obtenir les avis des utilisateurs quant aux points de vue et priorités à inclure dans les futures éditions du document.



Rae Dulmage, Président de l'ISO/PC 245, Commerce frontalier des biens de seconde main.

L'idée de faire une « très bonne affaire » nous fait parfois passer à côté de quelques signaux d'alerte.

Comment les résultats de cette enquête sur l'ISO/TS 20245 seront-ils pris en compte dans l'élaboration de la future norme ?

Nous n'avons pas obtenu beaucoup de retour, mais le peu que nous avons reçu a bien mis en évidence la nécessité de prendre en compte le recours aux codes de produit internationaux ainsi que la Convention de Bâle, qui préconise une réduction des mouvements transfrontières des déchets dangereux. Après de longues discussions, nous avons conclu que le domaine d'application d'ISO/TS 20245 ne devrait pas se limiter aux produits de consommation, mais inclure d'autres types de marchandises.

Nous avons également reçu des commentaires de certains membres du Protocole d'accord ISO/IEC/UIT/CEE-ONU sur le commerce électronique, qui nous ont été utiles. Ce forum, dont la vocation est la facilitation du commerce mondial dans le domaine du commerce électronique et l'encouragement des synergies en matière de normalisation, a relevé plusieurs domaines de divergence et de chevauchement à traiter à l'avenir.

Il a aussi été signalé qu'une liste de vérification type serait utile. Étant donné l'évolution vers une économie circulaire – un autre modèle économique dans lequel les produits sont conçus pour être reconfigurés ou ré-exploités à d'autres fins et les équipements loués pour être recyclés dans le marché – la norme doit tenir compte de l'ensemble du cycle de vie. Jusqu'ici, ce sont les utilisateurs d'ISO/TS 20245 qui décident quels produits doivent répondre aux exigences du référentiel.

Sachant que, dans le monde, des millions de personnes achètent des biens d'occasion ou usagés, comment la future norme permettra-t-elle d'augmenter les contrôles et la surveillance ?

Si l'on parvient à conjuguer dans une même approche « cycle de vie » cohérente toutes les exigences relatives aux biens d'occasion, aux déchets, aux produits à peine utilisés et au développement durable, on peut envisager deux situations. Dans la première, avec la prise de conscience que les produits dangereux doivent être traités de manière sûre de bout en bout, il ne sera plus question de se débarrasser des objets sur le trottoir, de les expédier loin par bateau ou de les abandonner dans un centre de recyclage. Dans la deuxième, plus positive, un meilleur flux de traitement des biens usagés, permettra d'obtenir, espérons-le, une contribution supérieure au développement durable.

Le comité espère que le niveau d'adoption de la nouvelle norme sera plus élevé. Si les pays appliquent les exigences de l'ISO/TS 20245 dans le cadre de leurs règlements d'importation, que les organisations les intègrent dans leurs pratiques d'achat et de transformation, et que les organismes de bienfaisance les appliquent systématiquement dans leurs activités, les produits dangereux et peu fiables seront progressivement retirés du marché et mis au rebut de façon appropriée. En ce qui concerne les consommateurs, ils obtiendront des biens d'occasion sûrs et réparables, pour un rapport qualité/prix intéressant. ■

Le *juste* prix

Dans un monde où les prix sont des critères décisifs, le consommateur doit pouvoir comparer les prix de produits similaires et opérer son choix en toute connaissance de cause. Face à la surabondance de l'offre de produits préemballés présentés sur les rayons de nos supermarchés dans une multitude de conditionnements et de présentations, il n'est pas facile de faire son choix. C'est dans ce contexte que s'inscrit une norme ISO en cours d'élaboration dont l'objet est d'améliorer le mode d'affichage des prix pour indiquer le prix à l'unité de mesure.



Les supermarchés actuels ressemblent parfois à des jungles où la comparaison du prix de produits similaires peut devenir un véritable casse-tête à cause de la multiplicité des modes de conditionnement et des différences de contenants en poids ou volume. L'affichage, à côté du prix unitaire, du prix à l'unité de mesure (par exemple au kilo ou au litre) est une indication utile pour le consommateur. Quand il achète USD 1 une brique de lait de 250 ml, il sait que le litre de lait coûtera USD 4, mais le calcul n'est pas toujours aussi simple. L'affichage du prix à l'unité n'est pas une pratique encore généralisée et lorsque qu'il est indiqué, il ne l'est pas toujours de manière visible ou cohérente quant aux quantités et grandeurs spécifiées, ce qui en diminue nettement l'intérêt.

L'indication des prix à l'unité est pourtant la solution, et c'est dans cette optique qu'un nouveau comité de projet ISO, l'ISO/PC 294, *Préconisations concernant l'indication des prix à l'unité*, vient d'être créé avec pour mission d'élaborer la norme correspondante. Cette norme donnera des lignes directrices et des principes pour que l'indication du prix à l'unité soit accessible et

utile aux détaillants et aux consommateurs. Nous avons rencontré John Furbank, Président de ce PC, pour examiner la question avec lui et lui demander en quoi une nouvelle norme ISO peut aider à ce niveau.

ISOfocus : L'indication des prix à l'unité est déjà assez largement utilisée et il s'agit même d'une obligation légale ou réglementaire dans certains pays. Pourquoi décider de créer un comité de projet ISO dans ce domaine ?

John Furbank : Sachant que la vente d'articles préemballés gagne du terrain dans le monde entier et que de nombreuses chaînes de distribution qui exercent leurs activités à l'international utilisent le même système de marquage des prix dans tous leurs magasins, il a semblé qu'avec une Norme internationale, une certaine cohérence de l'affichage pourrait être obtenue à l'échelon local et que les pouvoirs publics ou les entreprises souhaitant introduire ce mode d'affichage y trouveraient des lignes directrices utiles.

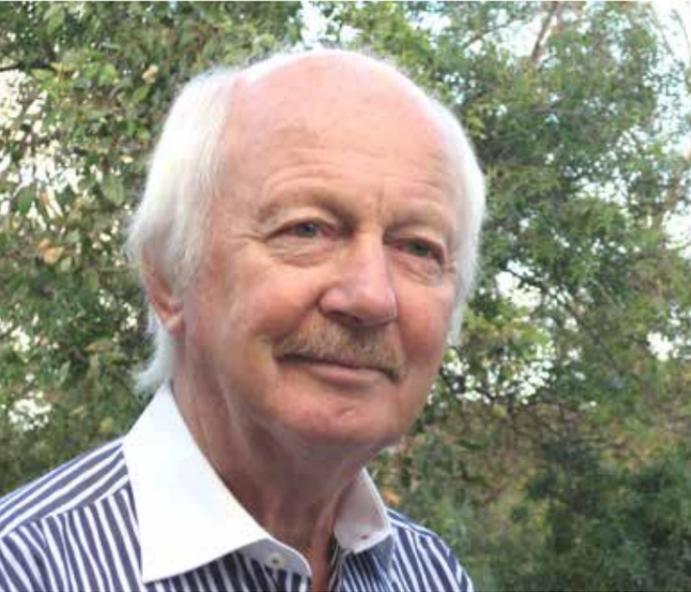
L'indication du prix à l'unité donnera au consommateur la possibilité de prendre une décision d'achat informée.

Il n'y a pas, à l'heure actuelle, de spécifications générales, ni de pratiques véritablement définies à ce sujet. L'indication du prix à l'unité est parfois obligatoire, parfois volontaire. Dans certains pays, elle n'est pas courante, et dans d'autres, au Canada et aux États-Unis par exemple, elle n'est obligatoire que dans certains États.

Là où le prix à l'unité est effectivement de mise, il arrive que les modalités d'affichage ne soient pas bien harmonisées ou que l'information soit difficile à trouver. Si l'indication ne figure pas à côté du prix unitaire ou si elle n'est pas présentée de la même façon dans l'ensemble du magasin, comment le consommateur peut-il s'y retrouver ?

L'affichage du prix à l'unité aidera les consommateurs à voir quel est l'article le plus avantageux, ce qui n'est pas facile quand, par exemple, le thon en boîte est proposé à USD 1,99 les 95 g, à USD 2,75 les 145 g ou à USD 3,69 les 185 g.

L'intérêt d'une Norme internationale est qu'elle peut apporter des recommandations quant aux meilleures pratiques à adopter dans les codes et la réglementation, et que l'industrie peut s'en servir pour mettre au point des systèmes d'affichage plus commodes et mieux adaptés.



John Furbank, Président de l'ISO/PC 294, Préconisations concernant l'indication des prix à l'unité.

A priori, les consommateurs
pourront réaliser des
économies au fil du temps.

En permettant de comparer le prix de vente réel de produits de même nature ou de marques différentes, l'indication du prix à l'unité donnera au consommateur la possibilité de prendre une décision d'achat informée, et donc potentiellement de faire des économies. On peut également penser que le consommateur, conscient de l'économie réalisée sur des articles de base, sera tenté d'acheter d'autres articles, sachant qu'ils entrent encore dans son budget.

Même dans les pays où l'affichage du prix à l'unité est obligatoire (Union européenne, États-Unis et Australie, par exemple), l'existence d'une Norme internationale aura de l'intérêt car les vendeurs voudront peut-être adopter certaines recommandations de la norme à titre volontaire pour que le prix à l'unité soit mieux indiqué ce qui, éventuellement, pourra conduire à modifier la législation ou les directives en place.

Avec une Norme internationale, le consommateur saura mieux tirer parti de cette information qu'il ne le fait actuellement.

En quoi la normalisation de cet affichage va-t-elle aider les consommateurs? Ne risquent-ils pas de voir les prix augmenter du fait de l'indication du prix à l'unité?

L'objectif de la norme est d'établir la meilleure pratique en définissant des principes pour :

- L'affichage et l'indication du prix à l'unité
- La conception des étiquettes et des informations imprimées, électroniques ou inscrites à la main
- La sensibilisation des consommateurs à s'y référer

L'ajout du prix à l'unité dans les systèmes d'affichage existants des supermarchés, magasins de bricolage ou autres pharmacies aura un coût marginal car le module correspondant est facile à intégrer dans les systèmes électroniques d'affichage, ou à imprimer avec une imprimante de bureau classique.

A priori, les consommateurs pourront réaliser des économies, et à mon avis, le prix des denrées de base, comme les céréales, la farine et le sucre, baissera dès que les consommateurs verront clairement quelle est l'enseigne ou la marque la moins chère. Les consommateurs ont bien évidemment toujours le choix d'acheter l'article le plus cher s'il s'agit de leur fabricant ou de leur marque préférée, mais le plus important est qu'ils disposeront des informations nécessaires pour faire leur choix en connaissance de cause. Par exemple, au lieu d'acheter toutes les semaines un petit paquet de lessive, il leur sera peut-être plus économique d'acheter un grand paquet toutes les deux semaines, mais sans indication du prix au kilo, il est difficile de l'évaluer.

Quelle sera la répercussion sur les détaillants et, par ricochet, sur les consommateurs?

L'objectif de la Norme internationale est d'encourager les détaillants à adopter la meilleure pratique pour l'établissement d'un programme d'indication des prix à l'unité.

Avec un bon affichage du prix, le commerçant gagne un avantage sur la concurrence. Le consommateur y voit un signe positif d'intérêt à son égard de la part du commerçant. Avec une clientèle satisfaite, la réputation du magasin en termes d'attention portée au consommateur et de rapport qualité/prix s'en trouve améliorée.

En suivant les recommandations de la norme relatives à l'emplacement, la visibilité et la configuration des indications à afficher, les détaillants pourront réduire leurs coûts de mise au point des étiquettes. Un affichage commode du prix à l'unité peut également promouvoir l'attrait de marques de distributeur privées.

À votre avis, comment la future norme sera-t-elle accueillie par les détaillants, les autorités réglementaires et les consommateurs?

Les groupes de consommateurs au niveau local et au niveau international soutiennent beaucoup l'élaboration de cette norme (Consumers International a un statut de liaison avec l'ISO/PC 294). Je suis sûr que les autorités réglementaires et les détaillants verront l'intérêt d'une telle norme si elle fournit, comme prévu, une méthode concrète pour encourager les bonnes pratiques commerciales et, pour les détaillants, un moyen de se rapprocher des consommateurs.

Quelles sont vos attentes à long terme en ce qui concerne la norme? Quels changements éventuels va-t-elle apporter dans l'industrie?

De nombreuses chaînes de magasins ont des activités qui s'étendent au-delà des frontières nationales et utilisent le même système de marquage des prix dans tous leurs magasins, où qu'ils soient. La norme permettra d'adapter les systèmes en fonction des besoins de pays ou de zones spécifiques pour que les consommateurs puissent comparer facilement le prix à l'unité des articles d'un magasin à l'autre, ce qui pourrait faire jouer la concurrence entre magasins.

À mon sens, cette Norme internationale favorisera la mise en place d'exigences réglementaires relatives à l'indication des prix à l'unité, dans l'intérêt des consommateurs et des fournisseurs. Dans certains pays, en Australie par exemple où cet affichage est obligatoire, la norme aidera à identifier les lacunes et à améliorer la présentation, la mise en évidence et la visibilité des étiquettes, et balisera la voie pour mieux faire comprendre aux consommateurs comment se référer à ces informations. Dans les pays où le prix à l'unité n'est pas affiché, la norme fournira un guide sur les principes à appliquer pour que tout système d'indication des prix à l'unité envisagé soit utile aux consommateurs et pratique pour les détaillants. ■

