

Chapitre 5 : La certification comme arme commerciale

I- L'APPLICATION DES NORMES INTERNATIONALES :

L'internationalisation des échanges commerciaux, scientifiques et techniques et la nécessité d'une harmonisation dans les cadres réglementaires de ces échanges, ont poussé les différents pays à se tourner vers une normalisation internationale.

Par opposition aux règles, les normes sont des documents techniques d'application **volontaire**, élaborées par l'ensemble des acteurs économiques sous la direction des organismes de normalisation.

ISO (Organisation internationale de normalisation) est le plus grand organisme de normalisation au monde.

En 2005 Il existe 19 000 normes françaises (NF), 5 800 normes européennes et 14 500 normes internationales (ISO et CEI : Commission électrotechnique internationale).

Les normes de management et d'assurance qualité ont été développées à partir des années 50 dans les grands pays industriels et dans les différents secteurs d'activité, principalement dans le domaine militaire, nucléaire, aéronautique, spatial et médical.

Les normes des familles ISO 9000 et ISO 14000 comptent parmi les normes les plus connues que l'ISO ait jamais publiées. **Elles sont mises en œuvre par quelque 887 770 organismes dans 161 pays.**

- ✓ La famille **ISO 9000** traite principalement du "**management de la qualité**".
- ✓ La famille **ISO 14000** traite principalement du "**management environnemental**".

La Certification est une procédure par laquelle une tierce partie (organisme indépendant qui n'est ni le client ni le fournisseur) donne un certificat ou un diplôme qui assure qu'un produit, un système ou un service est **conforme aux normes**. La certification n'est pas obligatoire, mais procure plusieurs avantages au client et à l'entreprise certifiée.

II- LA CERTIFICATION EN TANT QU'OUTIL DE LA QUALITE TOTALE :

La certification présente des avantages certains pour :

1 – Les clients :

- Avoir des garanties sur la conformité du système qualité aux normes et sur son efficacité,
- Diminuer ou supprimer les coûts d'évaluation des fournisseurs.

2 – L'entreprise :

- Valoriser sa démarche qualité sur le plan commercial,
- Diminuer ou supprimer les multiples audits clients reçus,
- Accéder à de nouveaux marchés où les normes internationales sont reconnues.

Une fois le certificat ISO 9001:2000 ou ISO 14001:2004 obtenu, l'entreprise peut faire une publicité pour faire savoir sa certification aux clients. Le certificat reste valable pendant 3 ans.