

Normalisation, certification : quelques éléments de définition

Agnes Grenard

Citer ce document / Cite this document :

Grenard Agnes. Normalisation, certification : quelques éléments de définition. In: Revue d'économie industrielle, vol. 75, 1er trimestre 1996. Normalisation et organisation de l'industrie. pp. 45-60;

doi : 10.3406/rei.1996.1604

http://www.persee.fr/doc/rei_0154-3229_1996_num_75_1_1604

Document généré le 08/06/2016

Abstract

There is an abundant literature dealing with quality. In spite of the more and more frequent use of this notion, resorting to it still remains somewhat a source of confusion. The purpose of this paper is to provide further definition and clarification in order to offer a better understanding of this phenomenon. Based on the idea that quality suppose references shared by all economic agents, that is to say, that quality needs preexistent standards, emphasis is put, upstream, on standardisation and, downstream, on resulting certification procedures. The structural and institutional characteristics of these concepts allow a detailed framework where quality can find a specific place to be built.

Résumé

On a beaucoup écrit sur la question de la qualité. Bien que l'utilisation de cette notion soit de plus en plus systématique, ce recours reste quelque peu désordonné. L'objet de cet article consiste à fournir des éléments complémentaires de définition et de clarification permettant une meilleure appréhension du phénomène. Partant de l'idée selon laquelle la qualité suppose l'existence d'un référentiel commun à tous les agents économiques, c'est-à-dire des normes pré-établies, nous nous intéressons, en amont, à la normalisation et en aval, aux procédures de certification qui en découlent. Sur la base de la présentation des caractéristiques structurelles et institutionnelles de ces différents concepts, nous pouvons construire un cadre de référence au sein duquel la qualité trouve une place spécifique.

NORMALISATION, CERTIFICATION : QUELQUES ÉLÉMENTS DE DÉFINITION

Mots clés : Normalisation, certification, qualité, assurance de la qualité
Key-words : Standardization, certification, quality, quality-assurance

Une littérature abondante étudie aujourd'hui les questions liées à la qualité, à la certification et plus généralement à la normalisation. Toutefois, le caractère polymorphe des normes ainsi que la variété des domaines scientifiques qui abordent le phénomène, conduisent à l'utilisation d'une terminologie qui n'est pas unifiée dans les études. Pour traiter d'un même objet ou pour rendre compte d'un phénomène particulier, il est fait référence à de multiples notions pourtant distinctes. Ainsi, les termes de normalisation, standardisation, qualification ou certification sont trop souvent employés en tant que synonymes. L'objet de cet article consiste donc à ordonner et clarifier cette mosaïque de concepts, source d'une certaine confusion analytique.

Pour ce faire, nous appréhendons le phénomène de la *normalisation* à partir de sa définition générique. Il s'agit d'un *processus d'élaboration et de production de documents de référence* c'est-à-dire de *normes*. De la même manière, nous abordons la *certification* comme étant l'*attestation de conformité d'une entité à des normes, par un organisme tiers*. Sur la base de ces définitions, des distinctions fortes émergent entre différents principes. S'ils peuvent se conjuguer et se transformer dans le temps, ils répondent chacun à des enjeux distincts et spécifiques. Il convient de les différencier si l'on souhaite ne pas confondre les problématiques qu'ils soulèvent, liées notamment à l'innovation, à la concurrence ou aux liaisons inter-firmes

I. – LE CADRE STRUCTUREL ET POLITIQUE DE LA NORMALISATION

(1) I.S.O. : International Standardization Organization

document destiné à une application répétitive, approuvé par un organisme reconnu de normalisation (2) et mis à la disposition du public». D'après l'Afnor (3), il s'agit «d'une donnée de référence résultant d'un choix collectif raisonné en vue de servir de base d'action pour la solution de problèmes répétitifs». Sur la base de ces définitions, certaines des propriétés essentielles de la normalisation sont mises en évidence. Il ressort, en effet, que :

- la norme est une *spécification technique*, se présentant sous la forme d'un document, qui définit et détermine les caractéristiques de biens, services ou processus ;
- elle est *accessible au public* et fait l'objet de publications officielles ;
- elle résulte d'un *choix collectif* : elle est établie avec le consensus et l'approbation de toutes les parties intéressées participant à sa création ;
- la norme sert de *base d'action pour la solution de problèmes répétitifs* : elle est destinée à des usages communs et répétés et doit comporter des solutions à des problèmes techniques ou commerciaux qui se posent entre partenaires économiques, scientifiques, techniques et sociaux.

La norme apparaît donc comme une *donnée de référence*, publique, établie avec la *coopération* de tous les intéressés et mise au service des différents agents économiques. Au-delà de ces précisions terminologiques, nous pouvons également mettre en lumière certaines caractéristiques complémentaires des normes, en les opposant à d'autres formes de spécifications. Il est ainsi possible d'apporter une distinction spécifique entre deux notions pourtant voisines, que sont la *normalisation* et la *standardisation*. En effet, bien que ces concepts soient très souvent utilisés en tant que synonymes dans la littérature économique, ils recouvrent des réalités différentes. Le *standard* (par imitation du terme anglais) renvoie aux notions de mesure et d'étalon. Il constitue un modèle unique de référence pour chaque produit. En revanche, la norme, bien que s'appuyant sur la description de caractéristiques techniques, ne supprime ni les particularismes, ni les spécificités des biens (4). Les fonctions de la normalisation sont donc plus larges que celles de la standardisation. En effet, en spécifiant les performances à atteindre en matière de fiabilité, de durabilité, d'information, de sécurité, d'environnement ou encore d'hygiène, la normalisation fixe les critères de *qualité des produits*. Cette dimension qualitative «porte fondamentalement sur les caractéristiques du produit afin d'assurer les propriétés de reproductibilité, d'équivalence et de stabilité, adéquates aux conditions de production et d'échange d'un système industriel» (D. Foray, 1993). Par ailleurs, dans un contexte où la complexité ainsi que la diversité des produits rendent difficiles la compatibilité et l'interchangeabilité de leurs composants, la normalisation a pour objet l'*optimisation des variétés et la coordination des interfaces* entre

(2) L'AFNOR en France, le CEN en Europe, l'ISO sur le plan international.

(3) L'AFNOR, Association Française de Normalisation, créée en 1926, est une association privée régie par la loi de 1901.

(4) A une même norme, peuvent correspondre de nombreux produits différents.

produits. Finalement, les normes techniques peuvent être envisagées dans une double dimension de qualité et de compatibilité, qui dépasse le cadre strict du standard tel que défini antérieurement.

On peut également souligner le caractère *non obligatoire* des normes. En effet, d'application *volontaire*, la norme possède la propriété d'être facultative. De par ce principe non contraignant, elle se différencie de la *réglementation* qui est, au contraire, d'application *obligatoire* (5). Les normes constituent, de ce fait, des recommandations auxquelles producteurs et consommateurs ont intérêt à se conformer. Ils restent cependant libres d'en dévier. Normaliser ne signifie donc pas réglementer puisque la normalisation est exempte de toute interdiction et qu'elle n'appartient pas au champ des contraintes obligatoires et des sanctions, propres aux règlements. L'absence de contrainte inhérente à la normalisation soulève cependant quelques questions. Cette caractéristique peut, en effet, conforter l'idée selon laquelle la normalisation favorise l'innovation et le progrès technique car comme l'indiquent J. Igalens et H. Penan (1994), «la normalisation moderne évite de proposer des moyens pour réaliser les produits mais fixe des objectifs à atteindre, laissant les entreprises innover et réaliser les solutions techniques adéquates» (*ibid.*). Dès lors, les petites firmes peuvent adopter de nouvelles technologies, sans coûts trop élevés et l'innovation, se diffuser. Cependant, la normalisation peut également être envisagée comme «un facteur d'ordre et d'inertie freinant l'innovation» (D. Foray, 1993) dans le sens où son objet porte sur l'optimisation de la diversité c'est-à-dire «la réduction des variétés excessives» (P. Ailleret, 1982). En définitive, nous pouvons nous interroger sur la nature des liens qui existent entre l'économie de la technologie et la normalisation. La normalisation est-elle un vecteur de progrès technique ou au contraire, une source de rigidités ?

Enfin, notons que c'est sur ce type de différenciation, opposant les caractères volontariste ou obligatoire des différents principes, que repose la logique des politiques communautaires en matière de normalisation. En effet, la «Nouvelle Approche», telle que définie par la Communauté, est fondée sur la distinction claire entre des *exigences* dites *essentielles*, qui sont *obligatoires* et les *normes européennes*, d'application *volontaire*. Cependant, avant de rentrer dans le détail de cette approche, il semble opportun de présenter au préalable la façon dont le phénomène de la normalisation, en tant que mécanisme de définition et de constitution des normes, s'organise au sein des différentes structures nationales et internationales.

1. Les structures nationales et internationales de normalisation

- En France, pour s'affranchir de la prédominance américaine en matière de normalisation militaire, la Direction Générale de l'Armement (DGA) opte après la seconde guerre mondiale pour le principe dit de «subsidiarité» selon

(5) Il peut arriver qu'un règlement s'appuie sur une norme. Dans ce cas seulement, le norme acquiert une force juridique. La décision de mise en application obligatoire d'une norme intervient par voie d'arrêté, notamment dans le cas des marchés publics.

lequel il n'est pas nécessaire de créer des normes militaires si le besoin est couvert par des normes civiles. Dès lors, c'est le domaine civil qui devient le moteur de la normalisation française, organisée sous sa forme actuelle, par un décret de 1984. L'Afnor, devient la structure pivot du système et «orchestre l'ensemble des travaux de normalisation» (G. Iacono, 1994). Elle a pour mission générale, l'élaboration, l'édition, la diffusion des normes ainsi que la représentation des intérêts français dans les instances internationales. Le mécanisme de production des normes s'articule en plusieurs étapes et comprend, notamment :

- une phase préparatoire d'identification des besoins ;
- une phase technique d'élaboration ;
- une phase de validation (enquêtes probatoires) ;
- une phase éventuelle, à la demande d'un producteur, de *certification de produit*, qui se matérialise par l'apposition du sigle NF (Norme Française), exclusivement délivré par l'Afnor.

Limitée à l'origine aux produits industriels, l'Afnor couvre aujourd'hui de nombreux secteurs comme les services, l'environnement ou l'agro-alimentaire. La marque NF est ainsi très largement répandue, toutefois, elle ne constitue pas le seul document autorisant la *certification de produit*. Les divers labels homologués (6) ou A.O.C. (7), dans le domaine de l'agro-alimentaire par exemple, sont autant de «signes de qualité» (A. Brune, 1993) qui attestent également que les produits sont bien conformes à des spécifications techniques requises et qu'ils ont fait l'objet de contrôles préalables par un organisme tiers et indépendant. Soulignons également que la *certification de produit* n'est pas le seul outil à la disposition des industriels pour promouvoir leur produit ou améliorer leur qualité. Certains préfèrent, en effet, créer un *label professionnel* pour des raisons de coûts, de variété ou parce qu'ils jugent le niveau des certificats trop élevé. Si de telles démarches peuvent aboutir à une réelle notoriété, comme c'est le cas pour le label «Woolmark», elles portent en elles-mêmes leurs limites, n'apportant pas la garantie de l'intervention d'un organisme tiers. En matière de normalisation et de certification de produit, c'est la loi *Scrivener* qui veillait jusqu'en 1978 à protéger et informer le consommateur, en imposant a priori une forte intervention des pouvoirs publics. Depuis 1994, un système national d'accréditation (loi n° 94-442 du 3/6/94) conforme à la politique communautaire de normalisation se substitue à ce régime déclaratif.

• Sur le plan européen, l'institution commune de normalisation est composée principalement du CEN (Comité Européen de Normalisation) et du

(6) L'homologation se fait par arrêté interministériel après avis de la Commission Nationale des Labels.

(7) Les A.O.C. sont reconnus et contrôlés par l'Institut National d'Appellation d'Origine.

Le nouveau dispositif législatif (loi n°94-442 du 3/6/94) organise le système national d'accréditation des laboratoires, des organismes de certification et des organismes d'inspection. Pour exercer leurs activités, ces organismes doivent être *accrédités* c'est-à-dire être eux-mêmes conformes à une série de normes, les normes 45000.

Les normes en 45000 sont liées à la notion d'*accréditation* qui est une procédure par laquelle un organisme faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques. En France, le Cofrac (Comité Français d'Accréditation) a été créé en 1994 pour offrir aux organismes de certification ou d'inspection la possibilité de se faire reconnaître conformes à ces exigences. La série des normes en 45000 se décline de la façon de la façon suivante :

- la norme en 45011 concerne les organismes certificateurs de produits ;
- la norme en 45012 concerne les organismes certificateurs de systèmes qualité ;
- la norme en 45013 concerne les organismes certificateurs de personnel ;
- les normes en 45001, en 45002 et en 45003 concernent l'évaluation et l'accréditation des laboratoires d'essais ;
- la norme en 45004 concerne les organismes d'inspection.

CENELEC (Comité Européen de Normalisation Électrotechnique) (8). C'est une association internationale à but non lucratif et à caractère scientifique et technique, qui regroupe 26 membres nationaux. Cette institution a pour objet, dans le cadre de la création du marché intérieur, d'élaborer des normes européennes (EN) destinées à promouvoir la compétitivité de l'industrie européenne dans le monde. Pour ce faire, elle s'appuie sur les systèmes nationaux existants et sur le principe de leur conjonction. Elle peut également transposer au niveau européen des normes internationales et ainsi promouvoir les normes ISO dans les différents pays européens. Remarquons enfin que la reprise des normes européennes EN dans la collection nationale est obligatoire (9) et s'accompagne de la suppression des normes nationales divergentes. Alors que la norme était, dans un passé récent, souvent utilisée à des fins protectionnistes (10), la normalisation européenne ainsi structurée peut au contraire être considérée comme un des facteurs de facilitation des échanges entre les pays de la communauté. En devenant une des modalités organisationnelles privilégiées des relations économiques européennes, la normalisation favorise la création d'un marché unique des biens et services entre les différents états-membres.

(8) Une dernière institution européenne bien que particulière doit être mentionnée. Il s'agit de l'ETSI (Institut Européen de Normalisation des Télécommunications), créé en 1989 et établi à Sophia-Antipolis. Cette organisation est chargée d'élaborer des normes européennes dans le domaine des télécommunications. Elle comporte toutefois l'originalité de ne pas regrouper des membres nationaux de normalisation mais des membres particuliers qui cotisent en tant que tels à l'ETSI (Alcatel, IBM, France Telecom, etc.).

(9) A titre d'exemple, considérons la norme européenne EN 29000. Anciennement, elle correspondait à la norme française NF X 50-12. Désormais, on doit faire référence à la norme française NF EN 29000.

(10) On se rappellera, à ce titre, du marché japonais de l'automobile ou encore du marché allemand de la bière.

• Sur le plan international, l'ISO, véritable structure internationale vouée entièrement à la normalisation, établit depuis 1947 les normes communes pour le monde entier. Cette organisation est constituée par la fédération des organismes nationaux de normalisation dont l'AFNOR. L'ISO est structurée en comités techniques (TC) (11), sous-comités (SC) et groupes de travail (WG) qui génèrent des projets dont l'approbation comme norme suppose un vote positif d'au moins 75% des membres votants. Les travaux de l'ISO se traduisent par la publication des normes couvrant tous les domaines (exceptés ceux de l'électricité et de l'électronique (12)). L'ISO favorise ainsi le développement de la normalisation et des activités connexes dans le monde en vue de faciliter les échanges de marchandises et les prestations de services entre les nations ainsi que de réaliser une entente sur les plans intellectuel, scientifique, technique et économique.

Les principales normes utilisées de façon généralisée au niveau international sont, à ce jour :

- la série fondamentale Iso 9000 qui concerne les modèles pour l'assurance de la qualité ;
- la norme terminologique Iso 8402 ;
- la série complémentaire Iso 10000 qui concerne les outils et méthodes (audits, métrologie, manuel qualité, etc.) utilisés en assurance-qualité.

En définitive, la normalisation repose non seulement sur la production coordonnée de normes par les différents organismes normalisateurs nationaux et européens mais également sur la production de normes internationales par des structures internationales telles que l'ISO. Ces différentes structures s'accordent de façon générale sur l'échange d'informations, la coopération en matière de rédaction de normes, l'utilisation de normes internationales sur le plan européen. C'est donc une véritable dynamique de normalisation qui s'exprime tant sur le plan national qu'international. En effet, bien que la normalisation ait pour objet de garantir une certaine stabilité des conditions de production et d'échange, les normes sont évolutives et connaissent de perpétuels mouvements. Régulièrement des normes disparaissent, d'autres émergent et coexistent pour répondre à des enjeux nouveaux. La normalisation ne peut donc être considérée comme un processus figé et la production de normes comme linéaire. Au contraire, il s'agit d'un phénomène effervescent qui ne semble pas encore stabilisé. L'objet même de la normalisation se transforme et évolue de façon répétitive. Les modifications profondes apportées ces dernières années au fonctionnement de la normalisation résident dans l'essor de sa dimension internationale et plus spécifiquement européenne, au regard des enjeux nationaux. En effet, c'est l'objet commun visant la facilitation des échanges et la transparence des

(11) C'est le TC 176 qui est à l'origine de la création des normes ISO 9000.

(12) En effet, les domaines de l'électricité et de l'électronique relèvent de la CEI (Commission Electrotechnique International). La CEI est le premier organisme, créé en 1906, qui ait eu pour objet de définir des règles en matière de sécurité. Il demeure indépendant depuis sa création.

marchés qui est actuellement mis en avant. Il constitue la clé du développement de la normalisation européenne. Soulignons cependant que, si la politique communautaire d'achèvement du marché intérieur confère aux normes, dans le cadre de la Nouvelle Approche, un rôle déterminant en matière d'organisation et de régulation des échanges, elle en fait des instruments institutionnels privilégiés de coordination des activités économiques. Dès lors, il n'est plus possible d'envisager la normalisation comme un phénomène autonome ou émergent *ex nihilo*. Au contraire, la normalisation est par nature dynamique et il est nécessaire de l'appréhender par le biais de sa dimension institutionnelle. En effet, les normes ne s'inscrivent plus uniquement dans le cadre bipolarisé «producteur-consommateur», en fixant des caractéristiques techniques de produits, elles interviennent désormais en tant que facteurs institutionnels, sur le plan des relations économiques internationales.

2. La «Nouvelle Approche» communautaire de normalisation

L'existence des normes et réglementations techniques non harmonisées ainsi que de procédures d'évaluation de conformité divergentes dans les différents états-membres a pour conséquence la création d'entraves techniques aux échanges ; or comme nous l'avons vu, la libre circulation des produits étant l'un des principes fondamentaux du Marché Intérieur, le Conseil des Communautés européennes a adopté une «Nouvelle Approche» en matière d'harmonisation technique et de normalisation. Cette approche combine à la fois l'harmonisation des réglementations et des normes nationales ainsi que la reconnaissance mutuelle des résultats d'essais et de certification. Il est essentiel de noter que l'élaboration de cette nouvelle stratégie se fonde sur l'opposition entre le rôle des *exigences essentielles* qui sont *obligatoires* et celui des *normes européennes* qui sont *volontaires*. On retrouve ici la distinction forte précédemment établie entre le caractère obligatoire et le caractère facultatif des différents principes.

Principes fondamentaux sur lesquels reposent la Nouvelle Approche :

- Les directives d'harmonisation déterminent les *exigences essentielles* auxquelles doivent satisfaire les produits pour pouvoir être mis sur le marché et bénéficier de la libre circulation dans la Communauté ainsi que les modes d'attestation de la conformité à ces exigences.
- Les *spécifications techniques* nécessaires en tant que références pour produire et mettre sur le marché des produits conformes aux *exigences essentielles* fixées par les directives sont établies par les organismes européens de normalisation au travers des normes européennes (EN), dites «normes harmonisées».

En fait, les directives communautaires imposent le respect d'exigences techniques identiques pour toute l'Europe. Elles sont définies par des exigences essentielles et précisées par des *normes européennes*. Pour pouvoir circuler dans la Communauté, les produits doivent obligatoirement satisfaire aux exigences essentielles. En revanche, les normes européennes restent

d'application volontaire. De ce fait, un produit fabriqué conformément aux *normes* est seulement présumé conforme aux *exigences essentielles*.

Typiquement, le marquage CE (Communauté Européenne) traduit la conformité d'un produit aux *exigences essentielles* des directives le concernant. Il est apposé par le fabricant et n'indique pas la procédure d'évaluation retenue. Il n'implique pas l'intervention d'un organisme tiers. Applicable depuis le 1er Janvier 1995, il sera exigé de façon impérative à partir de 1998 et devra être présent sur tous les produits mis en vente. Dès lors, ce type de marquage ne peut être assimilé à une norme puisqu'il est d'application contraignante et obligatoire. Il ne correspond pas non plus à une procédure de certification puisqu'il ne fait pas intervenir d'organisme tiers et indépendant. Il s'agit donc d'une *nouvelle forme de pratique* dont la libre circulation des produits constitue l'unique finalité. En effet, apposé sur toutes les marchandises, le marquage CE ne pourra pas offrir de critères comparatifs aux utilisateurs et ne pourra donc pas être utilisé par le consommateur pour guider ses choix en matière de qualité. La vocation de ce principe s'écarte donc de celle de la normalisation traditionnelle. Enfin, si la marquage CE n'empêche pas le produit de faire l'objet de pratiques volontaires, cette notion nouvelle est susceptible de rivaliser à terme avec les certificats nationaux et de condamner les marques nationales. En fait, la logique de la Nouvelle Approche repose sur la superposition et la coexistence de diverses pratiques normatives et réglementaires. Si les rôles et fonctions de ces différentes modalités techniques ne sont pourtant pas directement concurrents – les unes étant facultatives et satisfaisant des critères de qualité et/ou de compatibilité, les autres obligatoires répondant exclusivement au principe de libre circulation – le marquage CE, en tant qu'archétype des pratiques contraignantes, comporte un effet parasitaire. En effet, son caractère obligatoire met en cause l'existence même des pratiques volontaires donc des normes traditionnelles, alors même que son objet ne porte pas fondamentalement sur la qualité. Les exigences obligatoires dites essentielles rajoutent en fait à la complexification du système ainsi qu'à la confusion des consommateurs qui risquent d'assimiler le marquage CE aux normes antérieures de qualité. Finalement, la logique de la Nouvelle Approche repose sur la différenciation explicite entre les principes obligatoires et les principes facultatifs mais il privilégie les premiers au détriment des autres. Alors que la norme fixe des objectifs à atteindre mais n'oblige pas en matière de moyens, le marquage CE impose le respect tant des objectifs que des moyens techniques à observer. Avec l'émergence de ce nouveau mode de pratiques obligatoires, le *système normalisateur* ne tend-il pas vers un *système* de type *réglementaire ou dirigiste* ? Ce nouveau principe constitue-t-il une sous-catégorie, un épiphénomène de la normalisation ou au contraire, en représente-t-il une manifestation extrême qui tendra à se développer dans l'avenir ?

En fait, dans un contexte de division institutionnelle du travail de plus en plus marquée, donc de démultiplication des activités économiques, le marquage CE se présente comme un référentiel commun, un langage

fédérateur permettant aux différents états-membres d'aboutir à une forme d'entente. Cette entente semble viser l'harmonisation technique, la réduction des différenciations entre produits ainsi que la limitation de la concurrence. Cette pratique nouvelle intervient donc comme un outil institutionnel spécifiquement créé par la Communauté pour encourager les échanges et la libre circulation des produits. La dimension institutionnelle du phénomène s'exprime également par l'intervention de la puissance publique ainsi que par l'émergence de nouveaux dispositifs législatifs et réglementaires dont la fonction principale, comme nous l'avons vu, est de faciliter l'organisation des échanges et plus généralement la coordination des activités économiques.

En définitive, la normalisation dont l'un des objets, comme nous l'avons évoqué, est de garantir la qualité et la fiabilité des produits ainsi que la sécurité des usagers, a été dans un premier temps à l'origine de l'apparition d'une multitude de normes, marques, labels ou autres signes de qualité, constituant autant de moyens d'appréciation de la qualité des biens et services offerts. En revanche, avec l'internationalisation des échanges et plus particulièrement l'ouverture du Marché Européen, les politiques communautaires s'efforcent de réduire les obstacles à la libre circulation des marchandises. Aussi, les structures normatives ont-elles pour objet d'harmoniser les différentes législations nationales en matière d'évaluation de conformité. Ce faisant, elles réduisent le nombre de certificats, rendent superflues les marques nationales ou autres pratiques volontaires et réduisent les exigences minimales de sécurité à respecter en imposant le marquage CE qui ne permet plus d'orienter le choix des consommateurs. Dans le même temps, l'organisation de ce marché européen donne une nouvelle dimension à la compétition entre les entreprises, qui sont plus que jamais obligées d'apporter la preuve factuelle de la qualité de leurs produits ou de leur organisation. Pour répondre à ces sollicitations nouvelles, des systèmes généralement privés de certification se sont développés. La question des moyens dont disposent les utilisateurs pour juger de la qualité des produits mis en vente étant désormais soulevée, seuls ces systèmes de certification permettent de garantir par l'intervention d'un organisme tiers qu'un produit, un processus de production ou une prestation présente les caractéristiques attendues en matière de qualité. Ainsi la «Nouvelle Approche», adoptée au niveau communautaire en 1985 à des fins d'harmonisation technique, a contribué de façon indirecte à fournir un nouvel essor à la *certification*.

II. – LA CERTIFICATION D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

La certification est une procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme à des exigences spécifiées. La certification fait intervenir systématiquement un organisme tiers et indépendant, distinct du fournisseur et du client, elle ajoute ainsi à la confiance retirée des résultats d'essai et de contrôle. Plusieurs types de certification coexistent, si les entreprises peuvent les cumuler, ces procédures ont toutes des objets distincts.

On distingue en particulier, la *certification de personne* qui atteste de la compétence d'une personne pour accomplir des tâches déterminées ; la *certification de service*, encore peu développée, qui certifie qu'un service possède certaines caractéristiques ayant fait l'objet d'un contrôle ; la *certification de produit* qui se traduit par l'apposition d'une marque ; enfin, la *certification d'entreprise* qui vise à attester de la conformité des systèmes d'assurance-qualité des entreprises aux normes internationales de la série ISO 9000.

Les normes ISO 9000 renferment un ensemble complet de notions et de directives intéressant la gestion de la qualité ainsi que trois modèles de prescriptions relatives à l'assurance de la qualité.	
ISO 9000	Modèles pour l'Assurance de la Qualité en :
ISO 9001	Conception-Développement-Production-Installation-Prestations associées (21%)
ISO 9002	Production-Installation-Prestations associées (75%)
ISO 9003	Contrôles et essais finals (4%)
ISO 9004	Gestion de la qualité et Éléments du système-qualité
Les normes ISO 9004 constituent un guide d'utilisation pour la gestion de la qualité et la mise en place d'éléments du système-qualité, elles ne peuvent pas faire l'objet d'une certification.	

Ce dernier type de certification mérite une attention particulière parce qu'il présente l'originalité de faire appel à des *normes organisationnelles*. En effet, la procédure de *certification d'entreprise* n'a de signification que par référence aux normes ISO 9000. Ces normes internationales qui décrivent différents modèles d'assurance-qualité font évoluer l'entreprise vers un nouveau mode de fonctionnement qui est qualifié de *gestion de la qualité*. Elles portent sur l'organisation-qualité de l'entreprise c'est-à-dire sur la manière dont celle-ci organise son activité productive. L'enjeu de la certification ISO 9000 ne se situe donc pas au niveau de ce que fait l'entreprise (le produit) mais concerne la façon dont elle le fait (la production). Pour une entreprise, se conformer aux conditions imposées par ce type de normes n'implique nullement qu'elle produise un bien ou service répondant à des caractéristiques ou spécificités particulières. Au contraire, la certification d'entreprise vient garantir que la firme concernée se conforme aux règles et exigences de la gestion de la qualité telle que prônée par les normes ISO 9000 et ce, quel que soit le bien ou service qu'elle produit. Ainsi, les normes ISO 9000 se distinguent des normes traditionnelles par le fait qu'elles ne concernent pas les produits fabriqués mais la manière dont la firme organise sa production. C'est dans ce sens que l'on peut qualifier les normes ISO 9000 de *normes organisationnelles* ou normes d'entreprises. Nous pouvons alors opposer la notion de *certification d'entreprise* à celle de *certification de produit* qui désigne simplement le fait qu'un produit réponde à certaines spécifications techniques.

1. Certification de produit-certification d'entreprise

Alors que la *certification de produit* porte sur les *produits fabriqués*, la *certification d'entreprise* concerne exclusivement les *activités mises en oeuvre et organisées* dans l'entreprise. En fait, la certification de produit se présente comme un outil permettant aux entreprises de promouvoir la *qualité* de leurs produits. En revanche, la certification d'entreprise est fondée sur les systèmes d'*assurance-qualité* des entreprises et fait émerger la notion de *confiance*, l'idée étant qu'une firme dont l'organisation-qualité a été jugée satisfaisante mérite la confiance de ses clients. L'objet de ces deux procédures diffère dans le sens où l'on fait référence dans un cas, au concept de *qualité*, dans l'autre, à celui d'*assurance-qualité*. Or, s'il est relativement facile d'appréhender la notion de qualité sur le plan empirique, le concept d'assurance de la qualité n'est pas aussi clairement identifié. D'un point de vue terminologique, la qualité est «l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites» (Afnor, 1994) et l'assurance de la qualité, «l'ensemble des activités préétablies et systématiques mises en oeuvre et démontrées pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences données relatives à la qualité» (*ibid.*). Plus simplement, l'assurance-qualité constitue un moyen pour donner confiance aux clients dans la capacité de l'entreprise à satisfaire régulièrement leurs besoins car comme l'indique G. Jeanpierre (1995), «il ne suffit plus aujourd'hui que les produits soient satisfaisants («la qualité»), il faut en plus que l'entreprise qui les fabrique donne confiance en la façon dont elle travaille, c'est «l'assurance-qualité» (*ibid.*). Toutefois, si la certification des système-qualité a pour objet principal d'inspirer la confiance des clients, en interne elle peut également être considérée comme un outil efficace d'auto-évaluation. En effet, basée sur un système d'audits, la certification d'entreprise permet de faire émerger les dysfonctionnements éventuels, de convenir des actions correctives donc de clarifier l'organisation. Elle offre ainsi une meilleure lisibilité tant externe qu'interne du fonctionnement de l'entreprise.

Illustration non autorisée à la diffusion

(source : G. Jeanpierre, 1995)

Enfin une dernière caractéristique différencie ces procédures. Alors que la certification de produit se matérialise par un *certificat de qualification* c'est-à-dire un document ou signe distinctif pouvant prendre plusieurs formes (labels, marques nationales, A.O.C., ...) et renvoie donc à des normes ou spécifications techniques multiples, la certification d'entreprise ne peut s'acquérir que par conformité *exclusive* à la série des normes ISO 9000.

Finalement, la notion de *certification de produit* ne saurait être confondue avec celle de *certification d'entreprise*, la première procédure faisant référence à des normes de qualité relatives au produit, la seconde faisant appel à des normes organisationnelles. Ces deux types de procédures constituent en fait des outils complémentaires ne s'adressant pas forcément aux mêmes entreprises et ne répondant pas aux mêmes besoins.

2. Les spécificités des normes ISO 9000

Comme nous l'avons souligné, la certification d'entreprise est une procédure par laquelle un organisme indépendant atteste de la conformité du système d'assurance-qualité de l'entreprise à l'un des trois modèles normalisés de la série ISO 9000. La référence s'effectue exclusivement sur la base de ces normes parce qu'elles présentent la spécificité d'avoir été élaborées par les principaux donneurs d'ordres internationaux. Elles constituent dans ce sens «un tronc commun générique» de spécifications dans le domaine des systèmes-qualité, indépendant de tout secteur particulier et applicable à une large gamme d'industries et secteurs économiques. Les normes ISO 9000 ont par ailleurs harmonisé la situation à l'échelle internationale en supplantant les normes nationales et normes antérieures d'entreprise en matière d'assurance-qualité. Elles offrent donc les avantages d'être reconnues par tous les acteurs économiques et de favoriser la passation d'accords. Les normes ISO 9000 présentent en outre l'intérêt de pouvoir être complétées en fonction des besoins. En interne, l'adoption générale de ces normes nécessite la mise en place d'un *système-qualité* c'est-à-dire d'une organisation-qualité répondant à certains principes fondamentaux. Le système-qualité concerne toutes les fonctions de l'entreprise, c'est «l'ensemble de la structure organisationnelle, des responsabilités, des procédures, des procédés et des ressources» (Afnor, 1994) qui est mobilisé pour mettre en oeuvre la gestion de la qualité de l'entreprise. Ce système repose sur des *procédures écrites* qui composent le manuel-qualité lequel définit la politique qualité générale adoptée par l'entreprise. Ces procédures rendent compréhensible et lisible de l'intérieur le mode de fonctionnement qualité de l'entreprise. Elles marquent, ce faisant, la fin d'une culture orale par formalisation et systématisation de tous les savoir-faire formels et informels (A. Gorgeu et R. Mathieu, 1990). Ainsi construit, sur la base d'audits et de procédures écrites, le système-qualité assure la pérennité des connaissances internes à la firme. Il permet le maintien dans le temps de la qualité.

En ce qui concerne la référence au concept de qualité, les partisans du *TQM* (*total quality management* ou *management total de qualité*) critiquent généralement l'excès bureaucratique et l'absence de mode d'emploi relatifs aux normes ISO 9000. Celles-ci ne sont pourtant pas contradictoires aux prescriptions de la *qualité totale*. La qualité totale n'est pas une «autre qualité», c'est une extension du concept initial. Par rapport à la qualité, la qualité totale intègre des principes supplémentaires que l'on peut qualifier d'absolus et qui résident essentiellement dans l'exhaustivité de l'approche, dans sa préséance

sur les autres axes de management et dans le choix du long terme. Le management total de la qualité dont le but ultime est l'*excellence industrielle* ne peut donc être couvert par ces normes car il comprend des éléments internes à chaque entreprise qu'il n'est pas possible de synthétiser suivant des critères objectifs. En revanche, étant donné que le point de départ de l'application des normes ISO 9000 réside dans la définition d'une politique qualité ainsi que des objectifs à atteindre, l'entreprise qui fait l'objet d'une certification ISO 9000 peut intégrer la qualité totale dans ses objectifs principaux à poursuivre. Finalement, on ne peut opposer la qualité telle qu'elle est traitée dans les normes ISO 9000 et la qualité totale. Le certificat peut en fait être considéré comme une base solide permettant de progresser vers la qualité totale. La certification d'entreprise représente souvent un complément indispensable aux diverses démarches-qualité menées par les firmes et constitue un excellent point de départ vers le management total de la qualité. Cependant, aux côtés de la certification ISO 9000, il faut désormais compter avec les prix pour la qualité («Quality Awards») (13) qui se multiplient et qui comportent des critères complétant ceux des normes ISO 9000.

Enfin, la dimension institutionnelle de ce type de procédure s'exprime dans l'émergence de nouveaux acteurs économiques, différents des pouvoirs publics et des entreprises, dont la fonction principale est d'accompagner les firmes dans leurs démarches de certification. En effet, les organismes professionnels et publics multiplient les formes d'aides en matière d'information, de formation, de conseil et de financement (14). Apparaissent ainsi des nouveaux organismes, créés de façon *ad hoc*, qui viennent s'ajouter à l'environnement institutionnel des entreprises et qui jouent un rôle fondamental dans la promotion de la normalisation ainsi que dans l'incitation à la certification. A ce titre, l'AFAQ constitue l'organisation la plus spécifique. Née de la nécessité d'une harmonisation du système de certification des entreprises ainsi que d'une volonté commune des acteurs économiques – principalement, les grands donneurs d'ordres et le Ministère de l'Industrie – de s'unir pour créer un certificat rigoureux et reconnu sur les plans national et international, l'AFAQ représente l'organisme tiers et indépendant des clients et des fournisseurs et a pour vocation d'attester de la conformité des systèmes d'assurance-qualité des entreprises aux exigences des normes ISO 9000. C'est une association à but non lucratif dont les membres, regroupés en trois collèges, celui des organisations professionnelles représentant les vendeurs, celui des acheteurs et donneurs d'ordres, enfin, celui des organismes de contrôle technique, attestent de son indépendance et de son impartialité. Contrairement à l'AFNOR qui en matière de produits,

(13) Les prix les plus connus sont le Malcolm Baldrige Award aux Etats-Unis, le Deming Award au Japon, l'EFQM (European Foundation for Quality Management) en Europe et le prix français de la qualité, sur le plan national, organisé par le MFQ (Mouvement Français pour la Qualité).

(14) Parmi les différentes formes d'aides aux entreprises, les plus connues pour la France sont les Fonds Régionaux d'Aide au Conseil (FRAC) délivrés par les DRIRE (Directions Régionales de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement).

élabore les normes et délivre les certificats, l'AFAQ n'est pas à l'origine de la constitution des normes ISO 9000, elle fournit uniquement le certificat de conformité à ces normes. Notons par ailleurs que le certificat AFAQ remplace un certain nombre de certificats délivrés précédemment. Les firmes ne sont plus *agrées* par leurs donneurs d'ordres sur la base de référentiels particuliers ou de normes d'entreprise spécifiques, elles sont désormais *certifiées* par l'AFAQ sur la base exclusive des normes ISO 9000. L'AFAQ est ainsi à l'origine de l'unification du système français de certification d'entreprise. En 1995, elle avait délivré plus 4000 certificats dans 25 pays différents, illustrant la notoriété de ses activités et de son certificat ainsi que l'importance de la qualité comme nouveau principe de gestion.

En définitive, si la certification d'entreprise était à l'origine ressentie par les firmes comme une contrainte imposée par les donneurs d'ordres, ce type de procédure concerne aujourd'hui toutes les catégories d'entreprises et sort même du cadre strict des firmes pour investir celui des administrations. En effet, ce type de pratique qui privilégie la prévention de fabrication, l'auto-contrôle et l'amélioration du processus de production plutôt que les contrôles *ex post*, se traduit notamment par des résultats en termes de productivité, de fiabilité et de délais de livraison raccourcis (J.T. Ravix et A. Grenard, 1995). Dès lors, la réponse à des exigences émanant des entreprises donneuses d'ordres ne constitue plus l'essentiel des motivations des entreprises à la certification. Désormais, la conquête de nouveaux marchés, la recherche d'efficacité et de compétitivité, la position à l'exportation ou encore l'argument commercial sont autant de critères qui justifient l'adoption de telles procédures. Soulignons enfin, que si les normes ISO 9000 ainsi que la certification d'entreprise font l'objet d'une très forte demande, c'est parce qu'en faisant intervenir des organismes institutionnels tiers, elles jouent un rôle prépondérant dans la coordination des activités inter-firmes. D'un point de vue institutionnel, les normes ISO peuvent donc être considérées comme des facteurs favorisant l'articulation des activités industrielles.

Si ces quelques remarques n'épuisent pas les questions liées à la certification, elles montrent cependant que les diverses modalités existantes sont complémentaires et non assimilables. La certification d'entreprise, notamment, se différencie de la certification de produit et de la simple adoption de standards techniques. De la même façon, la normalisation présente plusieurs facettes distinctes. Les normes techniques ont pour vocation de garantir la qualité des biens, la sécurité des utilisateurs ou encore la compatibilité entre produits complexes. En revanche, les normes européennes tendent à privilégier les échanges entre les pays de la Communauté. En fait, c'est à différents domaines spécifiques que nous sommes confrontés. Il convient de les différencier afin de ne pas confondre les problèmes analytiques qu'ils soulèvent. En particulier, si l'on s'intéresse à la genèse de l'innovation, ce sont les normes techniques qu'il est nécessaire de prendre en considération car elles décrivent les caractéristiques des produits ou services, c'est-à-dire des objets d'échange entre producteurs et

consommateurs. En revanche, concernant la régulation des liaisons inter-firmes, c'est aux normes ISO 9000 qu'il convient de faire référence. Enfin, le marquage CE s'avère constituer un instrument efficace de limitation de la concurrence sur le plan des relations internationales et plus particulièrement européennes. Quel que soit le niveau d'analyse retenu, il ressort que les différents agents économiques n'agissent pas seuls. Précisément, les normes interviennent comme autant d'institutions favorisant la coordination de leurs activités productives. En dernier lieu, notons que la normalisation se manifeste comme le résultat de tendances contradictoires. Dans un sens, elle fait appel à la puissance publique, fait émerger des pratiques obligatoires et réglementées et tend vers un système dirigiste. Dans l'autre, elle est à l'origine de l'essor de procédures volontaristes. Typiquement, les certifications offrent aux firmes la possibilité de se différencier les unes des autres et de promouvoir la qualité de leurs produits ou de leur organisation. En définitive, produit de politiques divergentes et d'intérêts opposés, la normalisation se présente comme un processus évolutif et essentiellement dynamique. Elle ne peut être étudiée qu'à partir de la décomposition des différents niveaux d'analyse et doit nécessairement être appréhendée comme un facteur institutionnel facilitant l'articulation des activités économiques ainsi que la coordination industrielle.

Voir bibliographie page suivante

BIBLIOGRAPHIE

- AFNOR, (1994), «Recueil des normes françaises : gérer et assurer la qualité», 5ème édition, Afnor, Paris.
- AILLERET P., (1982), «Essai de théorie de la normalisation», Eds Eyrolles, Août.
- BRUNE A., (1992), «La certification, clé d'un nouvel essor», *Ministère de l'Industrie, des Postes et Télécommunications et du Commerce Extérieur*, Direction Générale des Stratégies Industrielles.
- COURET A., IGALENS J. et PENAN H., (1995), «La certification», P.U.F., *Que Sais-Je*, Juillet.
- DAGUISE F., (1995), «A travers la certification», *Certification et management*, IMS édts, Mai.
- DRAGOMIR R. et HALAIS B., (1995), «Quelques points de repère sur l'histoire de la qualité», *Ministère de l'Industrie, des Postes et Télécommunications et du Commerce Extérieur*, SQUALPI, version 4.01, Mai.
- FORAY D.,(1993), «Standardisation et concurrence : des relations ambivalentes», *Revue d'Economie Industrielle*, n°63.
- GORGEU M. et MATHIEU R., (1990), «Partenaire ou sous-traitant», *Centre d'études et de l'Emploi*, dossier de recherche n°31.
- IACONO G., (1994), «La certification d'assurance qualité : de nouvelles questions pour le droit ?», *Revue Internationale de Droit Economique*, n°1.
- IGALENS J. et PENAN H., (1994), «La normalisation», P.U.F., *Que sais-je*, Octobre.
- JEANPIERRE G., (1995), «La certification ISO 9000 et l'AFAQ», IMS édts, Janvier.
- RAVIX J.T. et GRECARD A., (1995), «Certification qualité des PME et organisation de l'industrie», Communication au colloque *Innovation et Organisation des PME*, ENST, Paris, Octobre.