



La normalisation

Différents besoins pour les fonctions dans les entreprises



1. Avant-propos

Importance des normes

Une norme est un **document de référence** approuvé par un organisme de normalisation reconnu (ISO, IEC, CEN...). Elle relève de l'élaboration volontaire par consensus entre l'ensemble des parties prenantes d'un marché ou d'un secteur d'activité regroupant par exemple, producteurs, utilisateurs et consommateurs.

Une norme permet notamment de clarifier, d'harmoniser les pratiques et de définir le niveau de qualité, de sécurité, de compatibilité, de performance, d'impact environnemental pour les produits, procédés, services et pratiques.

Connaitre et savoir appliquer les normes est une exigence professionnelle pour tous les métiers. Ce sont des outils au service de la **règlementation**, mais également l'expression des **règles de l'art**.

Les normes facilitent les échanges commerciaux ainsi que notre vie quotidienne. Pour les entreprises, les normes sont donc des **outils stratégiques** qui peuvent ouvrir, développer, réguler ou fermer l'accès à un marché. Les bénéfices de la **participation aux comités de normalisation** sont nombreux, comme par exemple :

- Anticiper et élaborer les futures exigences de son marché
- Valoriser et protéger ses activités et ses produits
- Mieux connaître les acteurs de son marché (concurrents, partenaires, clients, utilisateurs, autorités, laboratoires, ...)
- ...

Point de vue de l'IFAN

La fédération internationale des utilisateurs de normes **IFAN** observe que, malgré l'augmentation constante de l'importance de la normalisation, de nombreuses entreprises et parties prenantes ne saisissent pas cette opportunité.

Tous décideurs des administrations publiques et des secteurs privés doivent comprendre les bénéfices économiques de la normalisation. La normalisation devrait être perçue comme un outil stratégique pour renforcer les performances professionnelles, l'innovation et conséquemment le positionnement compétitif de chaque engagement. Les professionnels devraient être formés à l'utilisation des normes comme moyen d'atteindre l'excellence de la performance.

Ces opportunités ne sont pas saisies car les organisations ne sont pas conscientes des enjeux de la normalisation. La raison suivante réside dans la non capacité à transformer cette prise de conscience en actions pertinentes.

Les solutions sont l'enseignement à la normalisation dans le domaine académique (du lycée à l'enseignement supérieur) et la formation à différents niveaux dans les milieux professionnels.

L'IFAN observe un intérêt croissant pour l'éducation et la formation à la normalisation, mais il y a un écart considérable, en termes de quantité et de qualité, entre les formations actuelles et les besoins de l'industrie.

Par conséquent, l'IFAN encourage les parties prenantes aux niveaux nationaux, régionaux et internationaux à prendre des initiatives pour faire évoluer les moyens d'enseignement et de formation actuellement en place.

Rôle de l'IFAN

L'IFAN, étant une organisation d'utilisateurs de normes, elle contribue par l'intermédiaire de son groupe de travail **WG16 - Éducation et formation** à la formulation des besoins ressentis. Ces éléments devraient constituer un point de départ pour la qualification des besoins en enseignement et en formation.

Les utilisateurs de normes désireux de contribuer à ce processus sont les bienvenus !

Objectifs

Afin d'identifier les différents besoins en formation à la normalisation, il est important de cibler pour chacun des acteurs d'une entreprise l'interaction de la normalisation avec leurs activités.

Ce guide identifie, pour les différentes fonctions principales d'une entreprise ou d'une organisation, **les degrés de connaissances nécessaires pour les sujets liés à la normalisation**.

Ce document est fait pour :

- Les ressources humaines responsables des programmes de formations au sein des organisations et des entreprises,
- Les enseignants et formateurs pour la conception de leurs programmes et cours,
- Les organisations et projets liés à l'enseignement et la formation à la normalisation

Résumé des besoins

Fonctions	Connaissances										
	Rôle de la normalisation	Identification des référentiels	Intégration du contenu des normes	Prise en compte du développement durable	Intégration des systèmes de management	Mise en conformité produit		Influence normative		Business Intelligence en normalisation	
						Enjeux	Méthodes	Enjeux	Méthodes		
Direction & grands responsables	•••			••	•••	•••		•••	•		
Ressources humaines	•		•••								
Marketing & vente	•••	•	•		•••	••		••	••	••	
R&D et innovation		•	••	••	••	•••		••	••	•	
Laboratoire & certification interne			••		••	•••	•••	••	••	•	
Achats		•• (enjeux contractuels)		••	••					•	
Qualité, HSE, et RSE			••	••	••	•••				•	
Normalisation	•••	•••	••	••	••	••	••	••	••	••	

Légende :

•••	Bonne connaissance
••	Connaissance substantielle
•	Quelques connaissances

Détails des besoins

Direction & grands responsables

Activités liées à la normalisation	Connaissances nécessaires	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> ● Importance stratégique dans la formulation de règles et de décisions managériales ● RSE ● Autres systèmes de management 	<p>Une bonne connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● des besoins de conformité aux réglementations et normes des différents marchés ● de l'influence des syndicats dans le développement des normes internationales ● du rôle de la normalisation dans les systèmes de management et les règles d'entreprise <p>Une connaissance substantielle :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● de l'importance de la prise en compte du développement durable dans la stratégie de l'entreprise dans un monde et un marché avec des ressources limitées <p>Quelques connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● de la manière d'influencer le contenu des normes selon la stratégie de l'entreprise ● des méthodes d'identification et d'application des référentiels applicables pour l'évolution et la création de produits ou services 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identification des risques, des opportunités ● méthodes d'implémentations globales ● les méthodes d'influences

Ressources humaines

Activités liées à la normalisation	Connaissances nécessaires	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> • Certifications des compétences ou personnelles spécifiées dans des normes • Rôle de la normalisation et des réglementations dans le développement de produits, services, processus, ... 	<p>Une bonne connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des différentes qualifications spécifiées dans les réglementations et normes (ex : sécurité des personnes, risques chimiques, risques électriques, ...) <p>Quelques connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du rôle de la normalisation et des réglementations dans le développement de produits, services, processus, ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Identification des compétences nécessaires • Gestion des formateurs agréés internes et externes

Marketing & vente

Activités liées à la normalisation	Connaissances nécessaires	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> • Rôle de la normalisation et des réglementations dans le développement de produits, services, processus, ... • Importance stratégique lors de la formulation de règles et de décisions managériales • Business intelligence dans la normalisation • Enjeux liés à la RSE • Enjeux liés aux autres systèmes de management 	<p>Une bonne connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du rôle de la normalisation face aux règles et aux systèmes de management de l'entreprise <p>Une connaissance substantielle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de la valeur d'un produit conforme aux normes sur un marché compétitif • de la valeur de l'appropriation des connaissances business sur le développement et l'utilisation des normes et réglementations • de l'importance de la prise en compte du développement durable dans la stratégie de l'entreprise dans un monde et un marché avec des ressources limitées <p>Quelques connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des méthodes d'identification et d'application des référentiels applicables pour l'évolution et la création de produits ou services 	<ul style="list-style-type: none"> • Identification des référentiels par zones géographiques • Veille sur les normes et réglementations impactantes • Compréhension du panorama normatif et réglementaire pour suivi des objectifs • Méthode de participation à l'évolution ou la création de normes • Connaissances générales en développement durable et Mix marketing / produits

R&D et innovation

Activités liées à la normalisation	Connaissances nécessaires	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> ● Rôle de la normalisation et des réglementations dans le développement de produits, services, processus, ... ● Importance stratégique dans la formulation de règles et de décisions managériales ● Business intelligence dans la normalisation ● Développement et application des normes, dont normes d'éco-conception 	<p>Une bonne connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● de la valeur d'un produit conforme aux normes sur un marché compétitif <p>Une connaissance substantielle :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● du contenu des normes impactantes ● des besoins de conformité aux normes et réglementations sur différents marchés ● de l'importance de la prise en compte du développement durable dans la stratégie de l'entreprise dans un monde et un marché avec des ressources limitées <p>Quelques connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● de la valeur de l'appropriation des connaissances business sur le développement et l'utilisation des normes et réglementations ● des méthodes d'identification et d'application des référentiels applicables pour l'évolution et la création de produits ou services 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identification des référentiels par zones géographiques et/ou projets ● Formations spécifiques pour les normes utilisées en R&D ● Méthode de participation à l'évolution ou la création de normes

Laboratoire & certification interne

Activités liées à la normalisation	Connaissances nécessaires	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> ● Rôle de la normalisation et des réglementations dans le développement de produits, services, processus, ... ● Systèmes d'évaluation de la conformité et exigences réglementaires ● Enjeux liés à la RSE ● Enjeux liés aux autres systèmes de management 	<p>Une bonne connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● de la valeur d'un produit conforme aux normes sur un marché compétitif <p>Une connaissance substantielle :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● du contenu des normes impactantes ● des besoins de conformité aux normes et réglementations sur différents marchés <p>Quelques connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● de la valeur de l'appropriation des connaissances business sur le développement et l'utilisation des normes et réglementations 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identification des référentiels par zones géographiques et/ou projets ● Formations spécifiques pour les normes utilisées en laboratoires et services de certification ● Méthode de participation à l'évolution ou la création de normes

Achats

Activités liées à la normalisation	Connaissances nécessaires	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> ● Besoins normatifs et réglementaires pour la sélection de fournisseurs et les processus contractuels ● Importance stratégique dans la formulation de règles et de décisions managériales ● Business intelligence dans la normalisation ● Enjeux liés à la RSE ● Enjeux liés aux autres systèmes de management 	<p>Une connaissance substantielle :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● de l'importance de la prise en compte du développement durable dans la stratégie de l'entreprise dans un monde et un marché avec des ressources limitées ● des enjeux contractuels liés à la normalisation (ex : assurance qualité, brand labelling, ...) <p>Quelques connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● de la valeur de l'appropriation des connaissances business sur le développement et l'utilisation des normes et réglementations 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identification des exigences normatives à soumettre aux fournisseurs

Qualité, HSE, et responsabilité sociétale

Activités liées à la normalisation	Connaissances nécessaires	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> ● Rôle de la normalisation et des réglementations dans le développement de produits, services, processus, ... ● Systèmes d'évaluation de la conformité et exigences réglementaires ● Enjeux liés à la RSE ● Enjeux liés aux autres systèmes de management 	<p>Une bonne connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● de la valeur d'un produit conforme aux normes sur un marché compétitif <p>Une connaissance substantielle :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● du contenu des normes impactantes ● des besoins de conformité aux normes et réglementations sur différents marchés ● des systèmes de management de la qualité, de l'environnement, de la sécurité et des autres thèmes gérés par l'entreprise <p>Quelques connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● de la valeur de l'appropriation des connaissances business sur le développement et l'utilisation des normes et réglementations 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identification des exigences des systèmes de management de l'entreprise ● Organisation globale des systèmes de management ● Détermination des orientations managériales liées à la politique RSE et aux engagements environnementaux ● Organisation des systèmes de management en adéquation avec les politiques RSE et environnement

Normalisation

Activités liées à la normalisation	Connaissances nécessaires	Savoir-faire
Toutes activités liées à la normalisation	Toutes les connaissances précédemment citées	<ul style="list-style-type: none"> ● Identification des risques, des opportunités ● Identification des normes et réglementation par zones et marchés ● Veille et anticipation ● Cartographie ciblés

Suggestions de méthodes d'enseignement et formation

Enseigner et former à la normalisation ne peut se faire de la même manière pour toutes les fonctions d'une organisation.

En effet, les multiples besoins et contraintes spécifiques à chaque acteur amènent à l'application de différentes formes et différents degrés de formation.

L'IFAN suggère les méthodes de formation suivantes :

Méthodes / Fonctions	Module d'information général	Informations sur les exigences existantes	Etude de cas, benchmark	Etude pratique et échanges	Cours spécifiques avec échanges
Direction & grands responsables					
Ressources humaines					
Marketing & vente					
R&D et innovation					
Laboratoire & certification interne					
Achats					
Qualité, HSE, et RSE					
Normalisation					

Contact

Pour tous renseignements ou toutes contributions liées à l'enseignement de la normalisation, n'hésitez pas à contacter le groupe de travail **WG16 - Éducation et formation** :

IFAN SECRETARIAT
c/o 14 rue de la Faucille
CH-1201
Geneva
Switzerland

Version française :

ACANOR

Secrétariat : Anne-Catherine MEINRAD

CCI Alsace EUROMETROPOLE

10 place Gutenberg CS 70012, 67081 Strasbourg Cedex, France

Tél.: 03 88 75 24 20 / Mail : anne-catherine.meinrad@acanor.org