

Contrôler mieux pour un monde plus sûr



idées reçues sur les organismes tierce partie

Contrôler mieux pour un monde plus sûr

En hommage à Herbert A. Simon

idées reçues sur
les organismes « tierce partie »

*Remerciements aux professionnels des organismes tierce partie, du Cofrac et aux représentants de l'administration qui ont eu la gentillesse de me recevoir et de répondre patiemment à mes interrogations. Qu'ils trouvent ici l'expression de ma reconnaissance : Laurent Bermejo, Francis Bergeron, Marc Boissonnet, Bernard Doroszczuk, Fabrice Egloff, Lydie Évrard, François Gremy, Philippe Jeanmart, Jacques Jessenne, Van Phuc Lê, Bernard Le Coupanec, Jacques Lubetzki, Sylvain Metz, Laurent Midrier, Jean-François Molin, Axel Noack, Laurent Peinaud, Patrick Schwartz, Zlatina Zheleva.
Remerciements à Marie-Laurence Dubray et à Marc Prieto pour leurs relectures régulières des chapitres, leurs corrections et leurs suggestions toujours pertinentes.*

Contrôler mieux pour un monde plus sûr

idées reçues sur

les organismes « tierce partie »

Assen Slim

Issues de la tradition ou de l'air du temps, mêlant souvent vrai et faux, les idées reçues sont dans toutes les têtes. Les auteurs les prennent pour point de départ et apportent ici un éclairage distancié et approfondi sur ce que l'on sait ou croit savoir.

Assen Slim

Docteur ès sciences économiques, diplômé de l'Université de Paris I Panthéon-Sorbonne, est maître de conférences HDR à l'Inalco et enseignant-chercheur à l'Essca et au Cemi (Ehess). Il s'attache à clarifier ici les grandes questions liées aux organismes de contrôle indépendant et à faire connaître une profession méconnue par le grand public.

Du même auteur

- *Consommer moins pour vivre mieux* (avec Marc Prieto), coll. « idées reçues », Cavalier Bleu, 2010
- *Comment je suis devenu économiste*, coll. « Comment je suis devenu... », Cavalier Bleu, 2007
- *Le Développement durable*, 2^e éd., coll. « idées reçues », Cavalier Bleu, 2007
- *L'Économie*, coll. « idées reçues », Cavalier Bleu, 2006
- *Précis d'économie internationale* (avec Farid El Alaoui), coll. « Optimum », Ellipse, 2006

sommaire

Introduction 11

Qui sont ces sociétés ? Que font-elles ?

- « Les organismes de contrôle, d'essai et de certification sont l'émanation d'une société aux exigences sans cesse renouvelées. » 17
- « L'évaluation de conformité est la seule préoccupation des organismes de contrôle, d'essai et de certification. » ... 27
- « Ces organismes sont essentiellement présents dans l'industrie et le BTP. » 31
- « Une profession au lobbying historique. » 39
- « Des sociétés qui se disent indépendantes, mais qui tirent leurs revenus des entreprises où elles interviennent. » 43

Dans quel contexte opèrent-elles ?

- « L'État sous-traite une partie croissante de ses contrôles et essais à des organismes privés alors qu'il est de sa responsabilité de garantir la santé et la sécurité des citoyens. » 55
- « L'État est le seul prescripteur en matière d'inspection et de certification. » 63
- « La certification, c'est pour les grandes entreprises, les PME n'en ont pas les moyens. » 71
- « Des organismes souvent en première ligne en cas de litige. » 79
- « Qui contrôle le contrôle ? » 85

Quels sont les enjeux ?

- « Les contrôles et certifications effectués dans les pays à bas coûts de production sont peu fiables. »99
- « La tierce partie n'a aucun rôle à jouer dans le domaine des nouvelles technologies. »107
- « Aujourd'hui, on contrôle tout et n'importe quoi et, en même temps, on laisse passer d'énormes scandales sanitaires. »113
- « Trop de contrôle tue le contrôle. »119
- « Le contrôle coûte cher. »131
- « Le développement durable et ses normes : un nouveau marché pour la tierce partie. »139

Conclusion145

Annexes

- Glossaire151
- Pour aller plus loin163

définition

Tierce partie n. f.

La tierce partie, dans son appellation même, apparaît comme une qualité, celle d'être un tiers de confiance capable d'apporter un regard neutre et impartial lorsqu'il est sollicité. On pense volontiers aux professions réglementées (notaires, juges, commissaires aux comptes, huissiers), mais elles ne sont pas les seules à posséder cette qualité. D'autres acteurs font preuve de neutralité et relèvent par nature de la tierce partie. Ils offrent un spectre d'activité très large allant de la réalisation de missions d'évaluation de conformité (contrôle initial, inspection périodique, certification, essai) à celles d'activités d'audits, d'assistance technique, de formation, etc. Ces acteurs font preuve d'un détachement réel en ce sens qu'ils ne peuvent être impliqués dans les activités (fabrication, distribution, réparation, maintenance, etc.) de ceux qu'ils observent, qu'ils conseillent, qu'ils évaluent et qu'ils aident à concevoir. Ils sont neutres par nature ce qui les rend crédibles aux yeux de leurs clients. Nous les appellerons les organismes « tierce partie » bien qu'ils se désignent eux-mêmes souvent sous les termes d'« organismes de contrôle indépendant ». Dans le spectre large de leurs activités, nous nous intéresserons ici plus spécialement (mais pas exclusivement) à leur mission d'évaluation de la conformité.

introduction

Quelques définitions

L'évaluation de conformité consiste à vérifier qu'un produit, un processus, un service, une personne ou même un système de management est conforme à des exigences spécifiées (dispositions réglementaires, normes, bonnes pratiques, exigences des clients, etc.). Pour ce faire, les organismes tierce partie réalisent des contrôles initiaux ou des inspections périodiques *in situ*, effectuent des essais en laboratoires, délivrent (ou non) des certificats. Leurs domaines d'intervention sont très variés : santé, sécurité au travail, énergie, environnement, produits, services, bâtiments, sites industriels, responsabilité sociale, etc. Toute activité économique peut, sur le principe, être intéressée par un regard extérieur neutre et objectif.

Les organismes tierce partie de contrôle technique, d'essais et de certification, c'est 35 000 emplois directs en France, 5 000 implantations locales, des missions auprès de 30 000 collectivités territoriales et de 2 millions d'entreprises. À l'échelle internationale, les organismes tierce partie actifs en France interviennent dans 140 pays, mobilisent 175 000 personnes et réalisent de multiples missions. Quelques chiffres pour l'Union européenne : 295 000 inspections annuelles d'ascenseurs, 370 000 de chariots élévateurs, 480 000 équipements sous pression, 62 000 d'élévateurs de personnel, 25 000 de presses, 25 000 d'escalateurs ou de tapis roulant, 1 500 000 certificats, etc.

Source : Coprec et CEOC international

Les normes (du latin *norma*, « équerre, règle ») sont des ensembles de règles utilisées dans les procédures d'évaluation de conformité. Lorsqu'elles sont internationales (les normes ISO – 9001, 14001, 50001, 22000 par exemple) ou européennes (directives européennes), elles favorisent l'harmonisation des domaines d'activité ce qui facilite les échanges internationaux et renforce la confiance des partenaires sur la conformité des produits ou des services.

Nos métiers sont des métiers de services aux entreprises ou organisations et ces services sont des services à valeur ajoutée basés sur l'analyse, l'essai, le contrôle, l'inspection et la certification.

Francis Bergeron, DRH de SGS,
entretien du 6 février 2014

L'objet de ce livre est de faire connaître une profession méconnue et de faire ressortir les grandes questions quant à son avenir. Si les organismes tierce partie sont si peu connus du grand public, c'est d'abord parce qu'ils recouvrent un large spectre de métiers aux contenus assez différents. On y trouve par exemple des experts en maîtrise des risques, des spécialistes en management, des contrôleurs « qualité », des ingénieurs, des formateurs, pour ne citer que ceux-là. Chercher à définir la tierce partie, c'est finalement trouver un ou plusieurs dénominateurs communs à ces métiers.

Malgré cette apparente diversité, ces professionnels ont en commun le fait qu'ils exercent leur métier au sein d'organismes dits de tierce partie ou de contrôle indépendant dont la mission principale est l'évaluation de conformité. Quel que soit leur domaine d'intervention, ils s'inscrivent dans cette mission première. À la demande de prescripteurs variés (autorité publique, législateur, entreprises et leurs fédéra-

tions, clients *in fine*) ces professionnels testent, inspectent et certifient des machines, des équipements industriels, des appareils médicaux, des installations électriques, des unités chimiques, des pipelines, des systèmes de management, mais aussi des jouets, des manèges, des biens de grande consommation, des ascenseurs, des bâtiments... Leur action touche les citoyens dans leur vie de tous les jours et fait partie du quotidien de tous. Bien que méconnus, ces professionnels de la tierce partie contribuent à la réduction des risques, qu'ils soient techniques ou humains, et à l'amélioration du bien-être collectif.

Toutefois, ce travail permanent de prévention des risques et d'amélioration de la qualité ne se voit pas au quotidien. On en entend parler uniquement lorsqu'il y a défaillance : accident, scandale sanitaire... La responsabilité des organismes tierce partie est parfois évoquée par les médias. Pourtant, ces organismes tierce partie n'ont pas vocation à remplacer la répression des fraudes, ils ne sont pas douaniers, ils ne peuvent éviter une mauvaise utilisation par le client, ils ne garantissent pas que la qualité d'un produit est bonne mais que le risque de « défaut qualité » est réduit... À cela s'ajoutent de nouveaux défis pour la profession : des exigences toujours plus fortes en matière de sécurité, l'émergence de nouveaux facteurs de risque liés à l'économie numérique, une tendance à la consolidation à l'international (*i.e.* le rachat des petites et moyennes entreprises de tierce partie par les plus grandes) sur des marchés matures...

Ce livre tente de faire la part des choses, au-delà des débats souvent passionnés, entre les arguments relevant de l'idée reçue et ceux qui sont fondés, entre ce que fait déjà aujourd'hui cette profession et ce qu'elle pourrait faire

demain. Il ne s'agit pas ici de faire la promotion de tel ou tel organisme tierce partie, mais d'apporter l'éclairage le plus objectif possible sur cette profession méconnue et les enjeux à venir.

QUI SONT
CES SOCIÉTÉS ?
QUE FONT-ELLES ?

**« Les organismes de contrôle, d'essai
et de certification sont l'émanation
d'une société aux exigences
sans cesse renouvelées. »**

*Dans tous les actes de la vie quotidienne, on pense implicitement
que ce qui est écrit a été vérifié.*

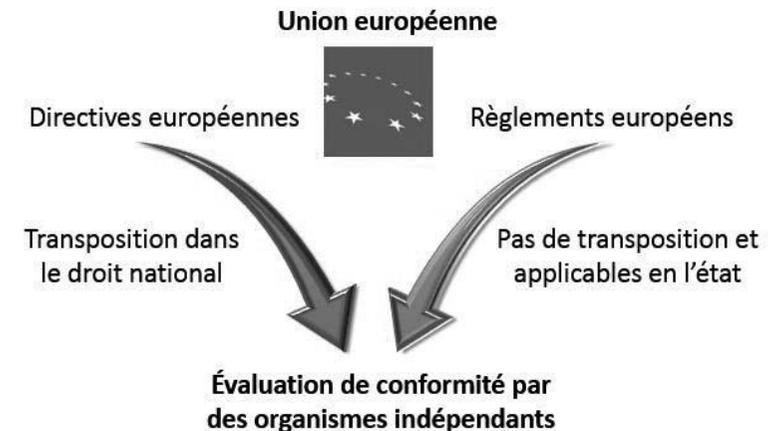
Laurent Midrier, Bureau Veritas,
entretien du 6 février 2014

La société évolue et les exigences en termes de sécurité deviennent plus prégnantes. Ces exigences sont inhérentes au développement économique et sont renforcées par l'émergence et l'intensification de facteurs de risques globaux comme la mondialisation ou les enjeux environnementaux par exemple. Dans ce contexte où le temps semble s'accélérer et où les risques perçus sont réels mais diffus, il est normal que les acteurs de la vie économique recherchent plus de sécurité. Cette recherche de sécurité a certainement toujours existé. Il est fort probable que les premiers chasseurs-cueilleurs voulaient être certains que leurs arcs et leurs flèches seraient efficaces pour chasser le gibier, que telle ou telle plante consommée possédait bien les propriétés attendues. On peut parier que les chefs de chantier, dans l'Égypte antique, étaient préoccupés par la sécurité de leurs équipes, soucieux de la résistance des cordes utilisées, de la résistance des blocs montés sur les pyramides. Et cette recherche de sécurité porte en elle depuis l'origine une exigence d'évaluation de conformité.

Ce qui change aujourd'hui, par rapport aux sociétés anciennes, c'est d'abord la « distance » sans cesse croissante entre le producteur et le consommateur. Autrefois, nous connaissions la vache dont provenait le lait que nous buvions. Ce lait avait rarement voyagé plus d'un kilomètre avant d'arriver dans notre bol. Aujourd'hui, les « *supply chains* » se sont étirées et complexifiées au point que seuls des spécialistes bien implantés peuvent apporter les éléments de confiance attendus. Les composants d'un téléphone portable, par exemple, cumulent des dizaines, des centaines, voire des milliers de kilomètres de distance parcourue avant de nous arriver assemblés.

Ce qui change aujourd'hui, c'est ensuite l'échelle à laquelle s'exprime cette exigence d'évaluation de conformité. Dès que le niveau de vie s'élève, cette exigence s'intensifie. Tout semble devoir être vérifié. Comme le précise Laurent Midrier en épigraphe de cette idée reçue, cette attente est « implicite ». En effet, dans tous les actes de la vie quotidienne, on pense implicitement que ce qui est écrit est vrai. Quand on fait le plein d'essence, on suppose que l'essence servie est conforme à ce qui est écrit sur la pompe par le distributeur. Quand on achète du lait bio, on suppose implicitement que les règles du bio ont bien été respectées par le producteur. Quand on prend le métro ou le bus, on suppose implicitement que toutes les règles de sécurité sont respectées.

Parallèlement à cette évolution sociétale, le marché a toujours eu besoin de confiance. La confiance entre les acteurs économiques relève d'un enjeu majeur. Elle est un des moteurs du dynamisme économique qui permet de fluidifier les échanges, d'encourager les partenariats et les investissements



Commentaire : historiquement, les exigences en matière de santé et de sécurité du citoyen émanent de législations et réglementations nationales. Dorénavant, en France, ces exigences proviennent principalement de règlements européens directement applicables ou de directives européennes transposables en droit national.

de tous types. Échanges nationaux et internationaux, affichage de compétences d'une personne, de qualité et d'efficacité d'un produit, d'un bien, d'un service... l'acquéreur-bénéficiaire doit pouvoir croire en ce qu'il voit, en ce qu'on lui annonce. La chaîne de confiance entre opérateurs économiques permet à chacun de croire implicitement son interlocuteur. Car, derrière cette confiance, figure une multitude d'exigences normatives, de référentiels « qualité » (privés comme publics), et autres conditions vérifiées et auditées.

Répondant à la fois aux enjeux de santé et de sécurité pour les citoyens et de confiance pour le marché, l'évaluation de conformité, qui se rapporte à « la satisfaction d'exigences spécifiées », constitue l'une de ces composantes des dispositions existantes.

L'EXIGENCE DE CONFORMITE, C'EST QUOI ET À QUOI ÇA SERT ?			
Les exigences	Exigence « interne »	Exigence normative (reconnue à grande échelle)	Exigence dite « obligatoire », reconnue à grande échelle fixée par une instance publique (UE, État)
Les prescripteurs	L'entreprise fixe ses propres exigences de contrôle qualité de ses équipements, de son personnel, de surveillance de ses partenaires (clients, fournisseurs), etc.	Les instances normatives internationales définissent des exigences aux travers de normes ISO. Ou bien une branche professionnelle (par exemple agro-alimentaire) fixe des exigences <i>via</i> un cahier des charges que les acteurs économiques du secteur sont encouragés à suivre. Ou encore des assureurs qui définissent des critères d'assurabilité (règles des assurances).	L'Union européenne (règlements ou directives), l'Etat (lois et/ou réglementations) ou des agences publiques telles que l'ASN, l'ANSM, etc. fixent des obligations auxquelles les acteurs économiques (entreprises, copropriétés, industriels, maîtres d'ouvrages...) doivent se soumettre.
Le caractère	Exigence volontaire dont l'évaluation/le contrôle est réalisé par l'entreprise elle-même ou par un organisme indépendant.	Exigence volontaire réalisée par un tiers indépendant. Cette exigence peut devenir en pratique « obligatoire » si le marché l'exige dans le cadre de la confiance attendue.	Contrôle/évaluation obligatoire dans la majorité des cas. Réalisé par l'acteur économique concerné ou par un organisme tiers indépendant
L'objectif	Maintien ou amélioration de la qualité des équipements, des biens, santé et sécurité du citoyen, du salarié ou du consommateur, amélioration de l'environnement, sécurité des lieux publics et des équipements, sécurité et qualité d'un produit, amélioration de la qualité de services, vérification de la qualité de marchandises, autant d'exigences que de besoin de la société et des acteurs économiques.		

Lorsque l'on évoque l'évaluation de conformité celle-ci peut revêtir différentes formes, un contrôle initial, des inspections périodiques, des essais (notamment en laboratoires), et enfin des certifications. Ces évaluations sont réalisées par rapport à des exigences de conformité qui peuvent être « internes », « normatives » et/ou « obligatoires ».

Par « exigence interne », on entend une exigence qui émane directement de l'entreprise. Cette exigence peut porter sur une grande variété d'éléments : équipements, produits, sécurité, services, etc. Le contrôle d'une « exigence interne » peut se faire selon plusieurs modalités. La première consiste en un « contrôle interne » (ou autocontrôle) réalisé directement par l'entreprise elle-même. Elle va alors réaliser seule son propre audit, se contrôler, évaluer la sécurité de ses équipements, la qualité de son organisation, de son personnel, des biens provenant de ses fournisseurs ou de ses produits à destination de ses clients. Dans ce cas, elle met en général en place préalablement un plan d'audit ou de contrôle. Le recours au contrôle interne présente l'avantage d'éviter toute incursion externe au sein de l'entreprise, ce qui peut se justifier lorsque l'activité est dite sensible (secteur de l'armement, R&D, procédé innovant, etc.). L'entreprise qui recourt à ce contrôle de premier niveau considère que la bonne application des règles incombe à chaque collaborateur, individuellement, ou au management selon le plan de contrôle retenu. Cependant, quelle que soit la méthode choisie, l'autocontrôle n'échappe pas à des limites évidentes. En s'arrogeant la maîtrise totale du contrôle, l'entreprise met en cause la fiabilité de son évaluation interne voire même sa crédibilité car elle apparaît de fait comme juge et partie de ses engagements. Elle ne peut être ni impartiale, ni indépen-

dante vis-à-vis d'elle-même. Elle évalue donc sous le statut dénommé « contrôle de première partie ». D'après la norme ISO/IEC 17000:2004 qui définit le vocabulaire et les principes généraux en matière d'évaluation de la conformité, l'activité d'évaluation de la conformité par première partie correspond à l'« activité d'évaluation de la conformité réalisée par la personne ou l'organisation qui fournit l'objet » (p. 4).

Lorsque l'évaluation de la conformité est confiée à une personne ou à une organisation ayant un intérêt dans l'utilisation de l'objet ou du service, on parle alors de « seconde partie ». Il peut s'agir, par exemple, d'acheteurs, d'utilisateurs ou de clients potentiels des produits ou services de l'entreprise.

Enfin, lorsque l'activité d'évaluation de la conformité est réalisée par une personne ou un organisme totalement indépendant de la personne ou de l'organisation qui fournit l'objet ou le service et des intérêts de l'utilisateur concernant ledit objet ou service, on parle alors de « tierce partie ». Le recours à un tiers extérieur pour réaliser la vérification présente l'avantage d'apporter un regard extérieur à l'entreprise et de contribuer ainsi à créer un climat de confiance. Les organismes indépendants sont intéressants en cela précisément qu'ils génèrent de la confiance en limitant les risques. Et c'est pour cette raison que les organismes indépendants ont émergé. En effet, le recours à un tiers indépendant s'inscrit historiquement dans une démarche de sécurisation. La société SGS, par exemple, qui a vu le jour en 1878 sous le nom de Société Goldstuck & Heinze, a été créée par un négociant russe en grain dans le but de contrôler la qualité des transports de céréales et de réduire ainsi les risques de pertes ou de vols. Bureau Veritas, créé en 1828 sous le nom

de Bureau d'information pour les assureurs maritimes, était à l'origine une société chargée d'effectuer les contrôles de fiabilité des navires et de leurs équipements. SOCOTEC, appelée Bureau Securitas à sa création en 1923, a été la première société de contrôle dans le domaine de la construction en France. DEKRA est spécialisée dès sa création en 1925 sur le contrôle technique automobile...

Par exigence normative, on entend une exigence fixée par un organisme de normalisation (norme) ou une branche professionnelle (cahier des charges, label, bonnes pratiques). Cette exigence est partagée et reconnue par tout un secteur économique et/ou aux yeux du grand public.

Par obligation « réglementaire », l'UE ou l'État, ou des agences ANSM et ASN, etc. fixent des exigences obligatoires aux acteurs économiques. Ces derniers peuvent réaliser eux-mêmes le contrôle ou le faire réaliser. Dans ce cas, l'on parle également de contrôle tierce partie. Le contrôle est également dit « réglementaire » car il est effectué sur la base de dispositions fixées par l'autorité publique et revêt un caractère obligatoire : citons par exemple les règlements portant

L'EXIGENCE DE CONFORMITE, C'EST QUOI ET A QUOI ÇA SERT ?	
Première partie	Activité d'évaluation de la conformité réalisée par la personne ou l'organisation qui fournit l'objet ou le service.
Seconde partie	Activité d'évaluation de la conformité réalisée par une personne qui a un intérêt dans l'utilisation de l'objet ou le service.
Tierce partie	Activité d'évaluation de la conformité réalisée par une personne ou un organisme qui est indépendant de la personne ou de l'organisation qui fournit l'objet ou le service et des intérêts de l'utilisateur concernant ledit objet ou service.

Source : norme ISO/IEC 17000:2004

sur les équipements à usage quotidiens (ascenseurs, chaudières collectives...), sur la performance énergétique des bâtiments, sur la sécurité des jouets, etc.

Leur premier rôle ayant été le contrôle, les organismes tierce partie sont d'abord entrés dans le langage courant en France comme des « bureaux de contrôle » (« inspection » en anglais). Mais les organismes tierce partie ont progressivement élargi et affiné le spectre de leurs compétences. Plus que le simple contrôle, ils se posent désormais en acteurs capables d'attester et de certifier grâce à des évaluations qu'un objet ou un service, un processus, un système est conforme à un référentiel donné. Aujourd'hui, le cœur de métier de la tierce partie se décline en réalisation d'essais, contrôle et certification.

Le contrôle, on vient de le voir, peut revêtir un caractère interne, normatif ou obligatoire. Il vise à évaluer la conformité des produits par rapport à divers référentiels reconnus. Le contrôle interne peut être réalisé en première ou seconde partie tandis que les contrôles normatif et obligatoire le sont en tierce partie.

La certification quant à elle consiste en la délivrance de certificats en fonction de référentiels reconnus. Elle peut s'appliquer aux produits, aux services, aux systèmes de management (ISO 9001/ISO 14001 par exemple) et même aux personnes. En règle générale, la certification constitue par nature une reconnaissance « qualité » attribuée aux donneurs d'ordre.

Insuffler la confiance entre acteurs de la vie économique et contribuer à réduire les risques, aider à consolider les acquis, favoriser l'amélioration des performances... On le

voit, les missions des organismes tierce partie ne manquent pas. En définitive, ils sont bien plus que de simples sociétés de contrôle. Ils disposent désormais de compétences qui en font des interlocuteurs incontournables pour les entreprises, la puissance publique et les citoyens.

APAVE – prévenir les accidents

APAVE est une association créée à Mulhouse en 1867 à l'initiative d'industriels qui cherchaient à prévenir les accidents et les explosions des machines à vapeur. Dès la création des machines à vapeur au milieu du XVIII^e siècle par James Watt, la réduction des risques est une préoccupation centrale au vu du nombre d'accidents enregistrés. En 1865, l'explosion du bateau à vapeur SS Sultana sur le Mississippi non loin de Memphis tue 1 800 des 2 400 passagers et marque fortement les esprits. En 1872, l'ingénieur Robert Vinçotte réalise une étude complète sur les explosions de machine à vapeur en Europe qu'il publie dans *La Chronique de l'Industrie*. Les résultats pour la France reproduits dans le tableau ci-dessous montrent qu'une partie importante des explosions auraient pu être évitées grâce à un contrôle adapté et régulier.

FRANCE

Année	Nb explos.	Morts	Blessés	Mauvais état machine	Soupape de sécurité surchargée, mauvais état	Causes externes ou incertaines
1864	16	40	18	8	7	1
1865	12	25	25	10	2	0
1866	18	15	22	7	8	3
1867	19	28	36	9	8	2
1868	24	28	35	11	10	3
1869	18	15	20	9	8	1
Total	107	151	156	54	43	10

Source : extrait de *La Chronique de l'Industrie*, 17 juillet 1872.

**« L'évaluation de conformité est la seule
préoccupation des organismes de
contrôle, d'essai et de certification. »**

Notre société est vue à la fois comme le gendarme mais aussi comme un conseiller car on aide nos clients à améliorer leurs performances et on les accompagne. Nos deux profils sont bien distincts : contrôler et conseiller.

Fabrice Egloff, président du Groupe SGS-France,
entretien du 6 février 2014

La raison d'être de la tierce partie est, rappelons-le, d'évaluer la conformité des produits, des biens, des services, etc. par rapport à des normes. À ce titre, comment des organismes créés par la norme, pour la norme, pourraient-ils avoir une existence en dehors de l'évaluation de conformité ? La question est probablement mal posée, et comme le suggère Fabrice Egloff en épigraphe de ce chapitre, les métiers de la tierce partie ne sauraient être réduits au contrôle.

Les organismes tierce partie, qui sont des organismes de contrôle, d'essai et de certification... contrôlent, réalisent des essais et certifient ! C'est une évidence de l'écrire et le présent ouvrage explore sur plusieurs chapitres les forces et les faiblesses de la tierce partie sur ces missions primordiales. Rappelons que les essais et le contrôle peuvent revêtir un caractère réglementaire et obligatoire (dispositions fixées par l'État ou par l'UE) comme ils peuvent être facultatifs et volontaires (à la demande du client). La certification, quant

à elle, repose sur la délivrance de certificats attestant que des référentiels précis sont bien respectés. Ces référentiels sont en général des normes nationales ou internationales, mais il peut s'agir également de dispositions réglementaires diverses, de bonnes pratiques, voire d'exigences des clients... Ce simple rappel montre que les activités de contrôle de la tierce partie sont plurielles et ne reposent pas uniquement sur la norme.

Parallèlement à leur cœur de métier, les organismes tierce partie ont développé des aptitudes particulières qui leur permettent d'être sollicités sur des missions d'assistance. Contrairement au contrôle, qui est en général perçu négativement en France par les clients (sanction possible donnée par le gendarme), l'assistance est connotée très favorablement car elle est perçue comme un accompagnement. Il s'agit d'une activité dont le but est d'améliorer le fonctionnement, la prévention des risques et la performance d'une organisation publique ou privée (entreprise, association, administration publique, collectivité territoriale, etc.). De par leur connaissance fine du champ réglementaire, de par leurs multiples expériences en matière de contrôle et de certification, de par leur expertise technique, les organismes tierce partie apparaissent comme des acteurs de choix en matière d'assistance. Ils possèdent les compétences requises pour accompagner les entreprises dans leurs démarches d'amélioration de la performance financière, de la productivité, de la relation client, de la maîtrise des coûts.

Aux missions d'assistance s'ajoutent des activités de formation. La formation est l'occasion d'aider les donneurs d'ordre à mieux appréhender les enjeux liés à la maîtrise des risques. Ces missions supplémentaires offrent une occasion de plus aux organismes tierce partie de consolider les acquis

en matière de maîtrise des risques. Par exemple, les sociétés tierce partie proposent une gamme étendue de formations aux équipes opérationnelles et managériales dans des domaines très variés : qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement...

Sur le terrain de l'assistance et de la formation, les organismes tierce partie sont en concurrence bien évidemment avec d'autres acteurs, dont les organismes de formation et les bureaux d'études, les structures techniques spécialisées et dans certains cas les cabinets de conseil. Cependant, les organismes tierce partie présentent une garantie supplémentaire par rapport aux autres prestataires : leur impartialité. Ils n'interviendront jamais dans la conception/fabrication/maintenance. De plus, ces organismes sont accrédités et soumis à un encadrement strict des situations de conflit d'intérêt. L'accréditation, délivrée par le Comité français d'accréditation (Cofrac), garantit l'indépendance de jugement des organismes tierce partie. Et c'est précisément cela qui distingue les actes proposés par la tierce partie de ceux proposés par des organismes qui n'offrent pas les mêmes garanties d'indépendance. Lors d'une activité de formation, par exemple, l'organisme tierce partie ne pourra jamais être soupçonné de conflit d'intérêt. Ce n'est pas le cas des organismes non tierce partie qui pourraient potentiellement illustrer telle ou telle partie du programme avec leurs propres produits, orienter d'une manière ou d'une autre le client, pousser vers leurs propres solutions...

Enfin, de par ses connaissances proches du terrain, la tierce partie dispose d'une vision claire des difficultés d'application de certaines règles et normes trop complexes. Cela en fait un acteur pragmatique et un partenaire utile

pour tout prescripteur (puissance publique, ISO, etc.). Ainsi, la tierce partie travaille avec les administrations pour faire en sorte que les réglementations soient « en pratique » contrôlables. En ce sens, elle « veille à la simplification des réglementations et plaide toujours pour le principe du juste contrôle et non du tout contrôle » (François Grémy, délégué général de la Coprec, entretien du 13 novembre 2015).

En conclusion, la norme est loin d'être la seule préoccupation des organismes tierce partie. Avec le développement de missions de conseil, la tierce partie évolue progressivement vers un rôle d'accompagnateur dans la valorisation des investissements et l'amélioration des performances de ses clients. Chemin faisant, elle doit faire face à la concurrence vive des sociétés de conseil et répondre au défi de ne pas se trouver en situation de conflit d'intérêt tout en proposant des services de bout en bout à ses clients.

« Ces organismes sont essentiellement présents dans l'industrie et le BTP. »

L'inspection est certes bien représentée dans l'industrie et le BTP mais la certification est largement présente dans tous les secteurs, notamment les services ou l'agroalimentaire via le développement de schémas particuliers. Les tests et essais touchent tous les secteurs.

Philippe Jeanmart, vice-président senior, Bureau Veritas,
entretien du 26 août 2014

Lorsqu'on évoque les essais, contrôles et certification, on pense spontanément à l'industrie et à la construction. Et de fait, les organismes tierce partie sont bien implantés dans ces secteurs. Toutefois, comme le remarque Philippe Jeanmart en épigraphe de ce chapitre, tous les secteurs sont en réalité concernés par la tierce partie.

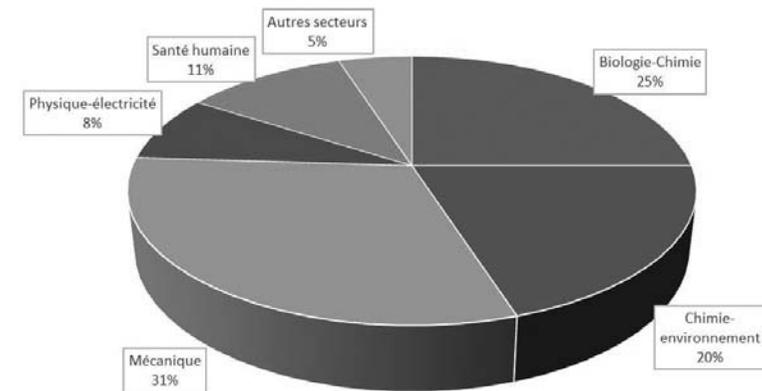
Rappelons que la tierce partie a pour mission principale d'évaluer la conformité, c'est-à-dire de vérifier que l'objet du contrôle (produit, service, personne, processus) respecte des exigences spécifiques. Elle le fait dans le cadre de règles strictes qui garantissent sa neutralité et son impartialité. Jouant naturellement un rôle majeur en matière de sécurité des biens et des personnes, les organismes tierce partie couvrent les secteurs fortement exposés à ces risques à commencer par ceux du BTP et de l'industrie. Dans le secteur de la construction, par exemple, sécurité sur les chantiers, solidité des ouvrages, sécurité incendie, accessibilité aux personnes à mobilité réduite sont autant de domaines où l'action des organismes tierce partie s'avère nécessaire. Ajoutons

également que ces organismes apportent leur pierre à l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments (le secteur du bâtiment représente à lui seul 42,5 % des consommations d'énergie et 23 % des émissions de gaz à effet de serre en France en 2014). En ce qui concerne le secteur industriel, la tierce partie est sollicitée par une grande variété d'industries (automobile, nucléaire, plateformes pétrolières, etc.). Ses missions portent en général sur l'évaluation de conformité et de maîtrise des risques tant sur la fiabilité des installations et du matériel, la sécurité des travailleurs sur site, la prolongation de la durée de vie des installations que sur la protection de l'environnement. Ce qui est bon pour la construction et l'industrie l'est forcément pour beaucoup d'autres secteurs d'activité.

Les compétences plurielles des organismes tierce partie leur permettent d'intervenir dans beaucoup d'autres secteurs d'activité en touchant à tous les assets (un bien au sens large) et en s'inscrivant dans deux cas de figure que les anglo-saxons appellent communément l'OPEX (operational expenditure) et le CAPEX (capital expenditure). Lorsqu'elle relève de l'OPEX, l'évaluation de conformité touche à un site existant, en phase d'exploitation. Pour l'acteur économique, il s'agit là de dépenses de fonctionnement pour la bonne marche de son activité : prévention par la vérification d'une organisation ou d'un équipement, amélioration de la qualité et de la performance d'un produit existant, etc. Lorsqu'elle tient du CAPEX, l'évaluation de conformité touche à un investissement de l'acteur économique tel que la construction d'un ouvrage (ex. raffinerie, supermarché), le développement d'un logiciel, d'un nouveau produit, etc. Il arrive que la frontière soit ténue entre l'OPEX et le

CAPEX car dans certains cas, les opérations d'évaluation de conformité portant sur l'OPEX peuvent consister en la valorisation de biens avant revente, ce qui les rapproche d'investissements relatifs au CAPEX.

Répartition par secteurs d'activités des organismes accrédités par le Cofrac (2013)



Source : Cofrac

Commentaire : Fin 2015 le Cofrac avait accrédité près de 3 000 organismes dont une majorité de laboratoires (contre 600 accréditations délivrées en 1994). Les domaines sont très variés et le BTP (comptabilisé dans « autres secteurs ») ne représente qu'une minorité des organismes accrédités. De 2010 à 2015, la croissance annuelle moyenne du nombre d'accréditations a été de 8 %.

Dans le secteur de l'équipement par exemple, la tierce partie contrôle l'ensemble des équipements à usages quotidiens (comme les 500 000 ascenseurs en usage en France par exemple) dans le but de diminuer les risques d'accidents et de dysfonctionnements.

Dans les transports, la baisse des accidents est due pour une grande part au contrôle de la vitesse (baisse de 67 % des accidents corporels entre 1987 et 2013, voir graphique). De son côté la tierce partie a apporté sa pierre à cette tendance générale grâce notamment à ses missions de contrôle technique des automobiles. D'après l'UTAC-OTC, ce sont au total 23,25 millions de visites techniques qui ont été effectuées en 2013 (dont 18,8 millions périodiques réglementaires) auprès de 6 130 centres de contrôle répartis entre SGS (1 900 centres répartis sur les réseaux Securitest & Autosécurité), Dekra automotive (1 520 centres avec Dekra, Norisko, Autocontrol), Autovision (1 000 centres), Autosur (870 centres), Autosecuritas (plus de 300 centres) et quelques centaines de centres indépendants.

Dans le tertiaire, la tierce partie est sollicitée sur des missions de prévention des risques d'exposition intérieure des travailleurs (risque de chute, d'accès à des pentes glissantes, présence d'obstacles de toute nature sur les lieux de passages fréquents, absence de protection dans les cages d'escalier, présence d'amiante, etc.), de réduction des consommations d'énergie, d'amélioration des systèmes de management, d'amélioration de la qualité de services, de démarches QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement), de « progrès social » (égalité hommes-femmes, création d'une méthodologie de certification de la gestion et de la coordination des politiques de ressources humaines en faveur de l'égalité professionnelle), etc. C'est finalement la compétitivité et l'image de marque des entreprises contrôlées qui s'en trouvent améliorées.

En ce qui concerne les biens de consommation, les sociétés tierce partie veillent au respect des normes européennes.

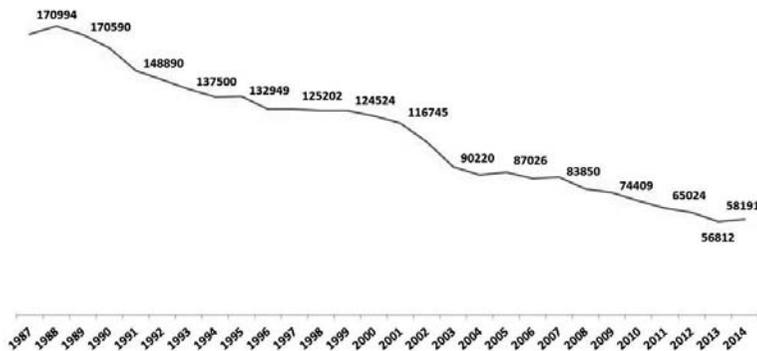
Dans le domaine des jouets par exemple, les exigences de la directive européenne n° 2009/48/CE relative à la sécurité des jouets dans toutes les étapes de leur fabrication doivent être respectées. Tout jouet mis sur le marché doit être fabriqué de façon à ne présenter aucun risque pour les enfants auxquels il est destiné. Avant la commercialisation d'un jouet, le fabricant est ainsi tenu de procéder à une analyse des risques que pourrait présenter son produit. Les sociétés tierce partie interviennent dans l'évaluation des risques généraux (dangers pour la santé ou risque de blessure) et des risques particuliers (physiques, mécaniques, chimiques, électriques et risque d'inflammabilité notamment). Avec 79,158 millions d'enfants de moins de 15 ans dans l'Union européenne, ces risques s'avèrent particulièrement sensibles. En 2013, un total de 2 364 mesures prises contre des produits dangereux a été rapporté par les États membres à la Commission européenne. Sur ce total, les catégories les plus représentées sont à égalité les vêtements, textiles et articles de mode et les jouets (25 %). Avec 64 % du total, ce sont les produits d'origine chinoise qui sont les plus concernés par ces notifications (Rapport Rapex, Commission européenne, 2014).

Les organismes tierce partie interviennent également auprès des 30 000 collectivités territoriales sur des missions variées : contrôle des établissements publics (solidité, sécurité, accessibilité), des équipements, assistance QHSE, certification de services publics destinés aux usagers, etc. La tierce partie contribue ainsi à améliorer l'efficacité et à maîtriser les coûts des collectivités territoriales.

En conclusion, les organismes tierce partie couvrent un large champ de secteurs d'activités allant du BTP et de l'industrie, jusqu'aux activités de services en passant par le

secteur agricole et l'exploitation durable des forêts (PEFC notamment). L'aptitude des organismes tierce partie à certifier aussi bien des systèmes de management, que des personnes, des biens d'équipements, des produits de consommation leur permet d'élargir le spectre de leurs interventions possibles et, comme le signale Francis Bergeron, DRH de SGS, « de voir le niveau d'embauche augmenter » (entretien du 6 février 2014).

Évolution des accidents corporels sur la route (1987-2014)



Source : graphique réalisé d'après plusieurs bilans de l'observatoire national interministériel de la sécurité routière (<http://www.securite-routiere.gouv.fr>)

Commentaire : on constate une diminution drastique des accidents corporels sur la route. Cette évolution est due à la prise de conscience générale par les automobilistes des risques liés à la conduite, à l'innovation des constructeurs automobile et par l'action des pouvoirs publics en matière de prévention. L'instauration, en 1992, du contrôle technique périodique obligatoire a contribué à prévenir les accidents graves. De plus, les organismes tierce partie contribuent également à évaluer le niveau des émissions polluantes.

Le label « Origine France Garantie »



Comment être sûr d'acheter made in France ? Le label Origine France Garantie (OFG) s'appuie sur un référentiel établi au départ en 2011 par Bureau Veritas Certification. Le choix du nom et du logo répondent à plusieurs préoccupations : aider à la valorisation de tous les produits d'origine française, permettre une identification rapide par le consommateur (y compris non francophone), être adapté à la charte graphique des entreprises qui l'utilisent. Il s'agit de la première labellisation transversale et certifiée de l'origine en France. Les mentions de type « Made in France », « Fabriqué en France » ou « Origine France » ne présentent aucun caractère d'obligation (sauf pour quelques produits comme le miel, l'huile d'olive, les fruits et légumes...) et peuvent être appliquées de manière peu scrupuleuse ce qui peut induire le consommateur en erreur. Face à cette situation, de nombreuses professions et fédérations ont cherché à construire des référentiels propres à leurs métiers. Le Label OFG se veut précisément transversal et repose sur un cahier des charges simple : le produit doit prendre ses caractéristiques essentielles en France et au moins 50 % de son prix de revient unitaire (PRU) doit être acquis en France. Par exemple, une chemise dont 60 % du PRU doit être acquis en France mais dont une partie de la confection est délocalisée ne peut bénéficier du label car une partie de ses caractéristiques essentielles résulte d'opérations de fabrication hors de France. Les organismes certificateurs habilités à délivrer le label OFG sont : AFNOR Certification, Bureau Veritas Certification, CERIB, FCBA et SGS ICS.

En 2015, plus de 1 200 produits bénéficient du label OFG (glaces Häagen-Dazs, plusieurs voitures Peugeot, électroménager Brandt, des centaines d'articles développés par quelque 400 PME...). Un nombre croissant d'entreprises désirent décrocher le label car il représente un outil de différenciation auprès des consommateurs français, mais aussi étrangers. D'après Arnaud du Mesnil, directeur général de Lafuma Mobilier, qui a obtenu le label en novembre 2014, « ce label nous permettra aussi de nous développer à l'international, où les produits français sont très recherchés, parce qu'ils sont perçus comme étant de bonne qualité et de bon goût ».

Source : <http://www.profrance.org/le-label-origine-france-garantie.html>

« Une profession au lobbying historique. »

*À nous d'établir des expertises qui servent de bases
pour prendre les bonnes décisions.
C'est normal que les experts aident les décideurs législatifs.*

Axel Noack, Dekra Automotive,
entretien du 11 février 2014

Les sociétés tierce partie peuvent être perçues comme des lobbyistes du fait qu'une partie de leurs activités sont déterminées par les réglementations. Le fait qu'elles soient sollicitées fréquemment par l'administration ne plaide pas en leur faveur. Leur activité dépendant des choix des prescripteurs, il serait tentant de penser que les sociétés tierce partie pratiquent le lobbying à grande échelle. Pourtant, cette vision des choses est fautive car elle omet de prendre en compte que c'est bien les pouvoirs publics qui, dans plusieurs domaines, sont demandeurs de l'expertise de la tierce partie.

Qu'appelle-t-on « lobbying » ? Il s'agit là probablement d'une des notions les plus difficiles à définir. Si l'on définit le lobbying au sens large comme la capacité à influencer les décisions d'autrui, alors force est d'admettre que tout le monde fait potentiellement du lobbying auprès de tout le monde et pour n'importe quoi. Dans une conception plus étroite, le lobbying correspond à la volonté d'influencer, directement ou indirectement, les processus d'élaboration, d'application ou d'interprétation des lois, normes, règlements et plus généralement, de toute intervention ou décision des

pouvoirs publics. Le lobbying comprend généralement des missions de représentation, d'information et d'influence. En ce sens, Laure Limousin constate que « cette activité a en effet vocation à créer un lien, un vecteur d'information à double sens, entre celui qui va prendre la décision et ceux qui sont concernés en premier chef par la décision qui sera prise » (*Les Métiers du lobbying et des affaires publiques*, 2007, p. 7).

En partant de cette définition du lobbying, on comprend que tous les acteurs économiques et politiques ont un intérêt à y recourir : pour accéder à un marché fermé, pour assurer une réélection, pour protéger une position dominante... D'une manière générale, toute organisation a besoin de défendre ou de faire défendre ses intérêts.

Comme le suggère Axel Noack en épigraphe de ce chapitre, les missions de la tierce partie auprès des pouvoirs publics ne sauraient cependant se réduire à des actions d'influence. Du fait de leur expertise, les sociétés tierce partie disposent d'une connaissance fine de l'économie réelle, des contraintes techniques spécifiques à chaque activité. Elles sont donc en mesure d'estimer l'applicabilité ou non des réglementations. Elles peuvent ainsi être susceptibles d'apporter une information précieuse et fiable sur la complexité des activités dans les différents secteurs où elles opèrent. De ce point de vue, la tierce partie apparaît comme un acteur indispensable aux prescripteurs (publics ou privés). Elle aide ainsi ces derniers à prendre en compte les enjeux techniques et contribue à faire évoluer les normes réglementaires et volontaires en apportant un retour d'expérience. La Coprec par exemple a observé les non-conformités sur l'ensemble du parc des ascenseurs en France en 2009. Elle peut donc apporter un retour d'expérience pertinent en vue d'améliorer l'efficacité et l'applicabilité des lois et des normes.

La constitution de fédérations nationales (Coprec, Syprev), européennes (CEOC, CEBC) et internationales (IFIA) et d'associations professionnelles peut être perçue comme la volonté d'un côté de renforcer le pouvoir d'influence sur les prescripteurs et, de l'autre, d'harmoniser les pratiques afin de gagner en efficacité et en reconnaissance mutuelles des certificats nationaux délivrés. La Coprec, par exemple, est née de la réunion de trois associations (Coprec AT, Clopsi et Coprec Construction) constituées dans les années 1970 à la demande de trois ministères (Travail, Intérieur, Industrie) pour apporter un soutien technique à l'État. La Coprec dispose ainsi de données à grande échelle sur l'impact réel des lois et règlements et peut contribuer ainsi à la bonne mise en œuvre de ces dernières. Via ses membres du collège A, la Coprec apporte aussi un éclairage international. Comme le remarque finalement Jacques Jessenne (Socotec), « historiquement, on est partenaire des ministères dans l'élaboration des règles techniques. La Coprec est plus une organisation technique qu'une réelle fédération cherchant à faire du lobbying » (entretien du 6 février 2014).

« Des sociétés qui se disent indépendantes, mais qui tirent leurs revenus des entreprises où elles interviennent. »

Le sérieux et la pérennité du système reposent notamment sur l'indépendance et l'impartialité.

Cofrac

Comme toute entreprise, les organismes tierce partie facturent leurs prestations et tirent leurs revenus de leurs clients. Cette relation n'a rien d'anormal en soi. Or, dans le cas de la tierce partie, où la notion d'indépendance est centrale, ce lien peut poser problème. Contrairement à la puissance publique, qui réalise des prestations de service public supposées neutres et non intéressées, les organismes tierce partie proposent des prestations facturées et donc intéressées. Cela interroge sur l'indépendance et l'impartialité réelles des organismes tierce partie : les clients sont-ils traités sur un même pied d'égalité ? Les critères du contrôle ne sont-ils pas adaptés à la « tête » du client ? Jusqu'où aller dans le contrôle pour ne pas perdre un client ? Certaines prestations proposées par les organismes tierce partie sont-elles compatibles avec d'autres ?

Rappelons d'abord les différentes alternatives qui s'offrent à une entreprise qui serait soucieuse de vérifier que l'un de ses produits ou services, l'une de ses démarches (qualité, sécurité, responsabilité sociale de l'entreprise), voire son système de management tout entier est conforme à des exigences

LE CONTROLE INTERNE, NORMATIF ET OBLIGATOIRE		
Contrôle interne	Contrôle normatif	Contrôle obligatoire
Contrôle initial Inspection périodique Essais Certification interdite	Contrôle initial Inspection périodique Essais Certification	Contrôle initial Inspections périodiques Essais Certification
L'entreprise qui fournit l'objet ou le service définit son plan de contrôle puis évalue directement elle-même (première partie). L'évaluation est réalisée par une personne ou une organisation qui a un intérêt dans l'utilisation de l'objet ou le service (seconde partie).	L'organisme indépendant est le principal acteur en charge du contrôle ou de la certification avec un statut dit de « tierce partie ».	L'organisme indépendant est le principal acteur en charge du contrôle ou de la certification avec un statut dit de « tierce partie ».

spécifiques : s'il est de nature interne, le contrôle peut être réalisé en première ou seconde partie, s'il est normatif ou obligatoire, le contrôle relève de la tierce partie.

On distingue habituellement trois grandes sources de défaut d'impartialité : l'absence d'intégrité, les situations de « juge et partie » et les pressions internes et externes.

L'intégrité des collaborateurs peut être remise en question lorsque ces derniers entretiennent des relations privilégiées ou proches, non déclarées, avec un client pouvant altérer leurs jugements.

Un acteur se trouve en situation de « juge et partie » dès lors qu'il réalise une mission pouvant porter atteinte à son jugement ou à son intégrité sur une autre mission qu'il effectue sur le même objet/système/ouvrage. Ainsi, participer à la maintenance d'un équipement, par exemple, tout en étant en charge de son contrôle relève d'une situation de conflit d'intérêt.

Les « pressions externes » apparaissent lorsque des acteurs extérieurs exercent une influence sur les résultats d'une inspection ou d'une certification. C'est le cas d'une banque, par exemple, qui financerait un organisme d'inspection et qui serait impliquée dans les prises de décision de ce dernier. Plus largement, ce peut être le cas de tous les clients qui menaceraient de solliciter d'autres organismes si des non-conformités figurent dans le rapport final.

Les « pressions internes » se manifestent, quant à elles, lorsque des acteurs ou services internes exercent une influence sur les résultats de l'inspection ou de la certification. C'est le cas d'un inspecteur, par exemple, qui subirait des pressions de la part d'autres personnes ou services de sa propre organisation, du management par exemple.

Face à ces situations, il existe des garde-fous qui permettent d'assurer l'indépendance de jugement et donc l'impartialité de la tierce partie : exigences des normes internationales, contrôle des organismes d'accréditation, bonnes pratiques fixées par les fédérations (IFIA, CEOC, Coprec, etc.).

Il y a tout d'abord les normes internationales ISO/CEI 17000:2012 qui fixent des niveaux d'exigences auxquels les organismes doivent se conformer lorsqu'ils réalisent des missions d'inspection (ISO/CEI 17020) ou de certification (ISO/CEI 17021/17065). La norme ISO/CEI 17025 porte, quant à elle, sur les laboratoires. Sur la base de plusieurs critères ces normes définissent un ensemble de conditions qui doivent être respectées afin d'être en mesure d'exercer un jugement professionnel indépendant. Trois niveaux d'indépendance y sont définis : types A, B et C. La norme ISO/CEI 17020 relative à l'inspection, par exemple, stipule

qu'« un organisme d'inspection assurant des inspections de tierce partie doit satisfaire aux exigences de type A » (p. 3).

Le type A, qui est donc celui de la tierce partie, correspond au degré d'exigence le plus élevé. L'organisme d'inspection « doit être indépendant des parties engagées » (p. 16). L'organisme et son personnel ne doivent s'engager « dans aucune activité incompatible avec leur indépendance de jugement et leur intégrité en ce qui concerne leurs activités d'inspection ». C'est-à-dire qu'ils ne doivent jouer aucun rôle dans la conception, la fabrication, la fourniture, l'installation, l'acquisition, la possession, l'utilisation ou la maintenance des objets/systèmes/ouvrages inspectés. De plus, l'organisme d'inspection ne doit ni faire partie d'une entité juridique agissant dans ces domaines, ni être lié à une entité juridique agissant dans ces domaines.

Le type B s'adresse aux organismes d'inspection assurant des inspections de première partie ou de deuxième partie qui constituent « une partie distincte et identifiable de l'organisation agissant dans les domaines de la conception, la fabrication, la fourniture, l'installation, l'utilisation ou la maintenance des objets inspectés » (p. 3). Dans ce cas, l'organisme d'inspection de type B ne peut fournir des services d'inspection qu'à l'organisation dont il fait partie. Les responsabilités du personnel d'inspection « doivent être clairement séparées » de celles du personnel employé à d'autres fonctions. Enfin, l'organisme et son personnel « ne doivent s'engager dans aucune activité incompatible avec leur indépendance de jugement et leur intégrité en ce qui concerne leurs activités d'inspection », c'est-à-dire qu'ils ne doivent pas être impliqués dans des activités de conception, production, fourniture, installation, utilisation ou maintenance des objets/systèmes/ouvrages inspectés.

Le type C renvoie quant à lui aux organismes de première partie ou de seconde partie qui constituent « une partie identifiable mais pas nécessairement distincte de l'organisation impliquée dans la conception, la fabrication, la fourniture, l'installation, l'utilisation ou la maintenance des objets inspectés ». Les organismes de type C doivent disposer de « dispositifs organisationnels et de procédures documentées » garantissant une séparation adaptée des responsabilités et des compatibilités entre l'inspection et les autres activités. De plus, une seule et même personne ne peut réaliser à la fois les activités d'inspection et les activités de conception, fabrication, etc. d'un même objet/processus/ouvrage.

Ajoutons qu'en plus de ces incompatibilités, les normes internationales imposent d'autres exigences dans le seul but de « promouvoir la confiance » entre les parties. Ainsi, la norme ISO/CEI 17020 impose aux organismes d'inspection des exigences administratives (clause de confidentialité, assurance en responsabilité civile, réserves financières suffisantes, documents décrivant les activités pour lesquelles l'organisme est compétent), des exigences organisationnelles (structure préservant l'impartialité, définition de la relation entre l'inspection et les autres activités de l'organisme), des exigences en matière de ressources (documents indiquant la compétence, les obligations, les responsabilités, l'autorité des personnes impliquées dans les activités d'inspection, nombre suffisant de personnes possédant les compétences exigées, surveillance de tous les inspecteurs avec observation sur site, installations et équipements appropriés et contrôlés) et des exigences relatives aux processus (méthodes et procédures d'inspection définies par les spécifications en référence auxquelles la conformité doit être déterminée,

instructions documentés adaptées, bonne gestion des données obtenues durant l'inspection, etc.). Enfin, les normes internationales garantissent une procédure d'appel neutre et équitable afin que l'industriel ou le fabricant qui a fourni l'objet inspecté puisse demander à l'organisme d'inspection de reconsidérer une décision déjà prise relative à cet objet. Ainsi, l'organisme d'inspection « doit disposer d'un processus documenté pour enregistrer, analyser et traiter les réclamations et les appels » (p. 11). À réception d'une réclamation, il doit confirmer si elle est liée aux activités d'inspection dont il a la responsabilité, et si c'est le cas, il doit la traiter en toute impartialité. De plus, en cas d'éventuelle non-conformité de ses opérations, l'organisme d'inspection doit établir des procédures pour identifier ces dernières et les corriger afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent.

Il y a ensuite le Comité français d'accréditation (Cofrac) qui s'assure que les exigences normatives et réglementaires sont bien respectées par les organismes tierce partie avant de leur délivrer l'accréditation. Lorsque le Cofrac reçoit une demande d'accréditation de la part d'un organisme tierce partie, il en évalue la recevabilité puis engage une procédure d'évaluation qui conduit à la production d'un rapport d'évaluation. Ce dernier est examiné au sein du Cofrac par une commission spécifique qui prend ou non la décision d'accréditer. L'accréditation porte toujours sur une durée déterminée, si bien que le Cofrac est amené à réévaluer régulièrement les entités accréditées. L'accréditation contribue à renforcer la confiance entre les parties en garantissant par un tiers (le Cofrac) l'indépendance de jugement des organismes tierce partie accrédités.

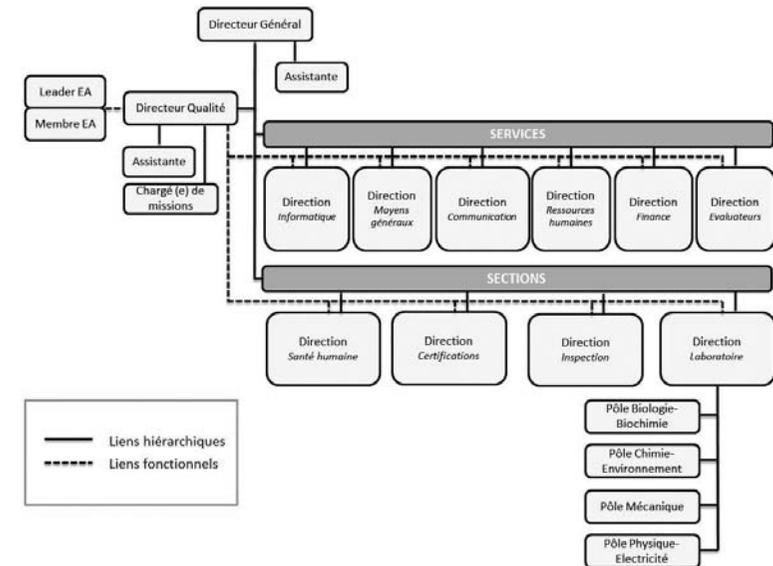
Notons enfin que chaque pays européen dispose d'au moins un organisme d'accréditation national. À l'échelle européenne, il existe un réel effort de reconnaissance mutuelle des accréditations dans le cadre de l'EA (European co-operation for Accreditation) qui contribue à une homogénéisation progressive des critères de gestion de l'impartialité et de l'indépendance. De plus, les organismes d'accréditation font l'objet d'évaluations régulières par leurs pairs européens afin de vérifier que les niveaux d'exigence sont bien respectés.

Il y a enfin les bonnes pratiques fixées par les fédérations (IFIA, CEOC, Coprec, etc.) à l'origine de codes d'éthique mis en place dans bon nombre d'organismes tierce partie. Les codes d'éthique et les déclarations d'intérêt qui constituent des outils précieux permettant de réduire les « pressions internes ». Les codes d'éthique déterminent une culture interne en fixant des règles de conduite du personnel. Faire en sorte d'éviter de se trouver personnellement en situation de conflit d'intérêts, ne pas divulguer des informations confidentielles, ne pas accepter de rémunérations extérieures au contrat d'inspection, ne pas assujettir un avis ou le résultat d'un contrôle à une exigence particulière distincte de la norme, ne pas discriminer les clients et collègues sur des critères de race, de religion ou de nationalité par exemple, sont quelques-uns des principes généralement compris dans les codes d'éthique. En général, ces codes sont bâtis autour de cinq grands axes qui sont les parties prenantes (actionnaires, partenaires, clients, fournisseurs), l'environnement et le développement durable, la législation, la responsabilité sociale à l'égard des salariés, les modes de gouvernance et de management. L'adoption de codes d'éthique est complétée

efficacement par les déclarations d'intérêt qui consistent, pour chaque expert, à déclarer ses prises d'intérêts (participation à des conseils d'administration de sociétés extérieures, exécution de missions diverses pour des tiers, etc.).

On constate donc que la réalisation des prestations (inspection, certification) de la tierce partie, qui nécessite normalement l'exercice d'un jugement professionnel (en particulier lors de l'évaluation de la conformité par rapport à des exigences spécifiées) peut être indépendante et conduire à des décisions impartiales. À ce titre, la profession tierce partie bénéficie de garde-fous qui contribuent à garantir son impartialité : normes internationales, exigences des organismes d'accréditation, bonnes pratiques fixées par les fédérations. Ce maillage très poussé de contraintes, inexistant dans les autres professions, limite en définitive le défaut d'intégrité, les pressions internes et externes et les situations de juge et partie. Francis Bergeron, DRH chez SGS, ajoute que dans la profession « on préfère perdre un client plutôt qu'altérer notre image d'objectivité et de neutralité » (entretien du 6 février 2014).

ORGANIGRAMME DU COFRAC



Source : Cofrac (www.cofrac.fr)

Commentaire : Le Cofrac emploie 145 salariés et gère les accréditations grâce à quatre sections : laboratoire, inspection, certifications, santé humaine. Cette dernière section, par exemple, délivre des accréditations aux structures réalisant des actes médico-techniques (ex. laboratoire de biologie médicale). Près de 200 évaluateurs qualitatifs et plus de 1400 évaluateurs techniques sont régulièrement missionnés par le Cofrac. Une commission d'audit interne est chargée d'évaluer régulièrement le bon fonctionnement de l'accréditation et le respect par le Cofrac des exigences applicables aux organismes d'accréditation. Par ailleurs, toutes les parties intéressées à l'accréditation sont représentées au sein du Cofrac. Elles sont réparties en trois collèges au Conseil d'administration et à l'Assemblée générale : les organismes accrédités ou leurs groupements (collège A), les groupements professionnels d'entreprises, de personnes ou de structures représentatives d'acheteurs (collège B) et les représentants d'intérêts publics assurant soit une fonction régaliennne soit la défense d'intérêts collectifs comme l'État, les agences de l'État, les instituts nationaux, les associations de consommateurs, d'usagers ou de protection de l'environnement (collège C). Deux représentants de l'EA (European co-operation for accreditation) siègent aux côtés du directeur qualité dans le but de contribuer à la reconnaissance mutuelle des certificats d'accréditation.

DANS QUEL
CONTEXTE
OPÈRENT-ELLES ?

« L'État sous-traite une partie croissante de ses contrôles et essais à des organismes privés alors qu'il est de sa responsabilité de garantir la santé et la sécurité des citoyens. »

Alors que les États étaient avant les maîtres du marché, ce sont maintenant les marchés qui, sur ces questions cruciales, sont les maîtres des gouvernements et des États.

Susan Strange, *The Retreat of State: The Diffusion of Power in World Economy*, 1996

Essais, contrôles, vérifications sont réalisés afin de garantir la santé et la sécurité des citoyens. Or ces missions relèvent naturellement de l'État, c'est-à-dire de l'ensemble des collectivités publiques nationales. En déléguant une partie d'entre elles à des organismes privés ne risque-t-on pas de passer d'une logique de service public à une logique de profit, au détriment des usagers/clients ?

Poser le débat en ces termes est réducteur et crée une opposition artificielle entre l'État et les organismes tierce partie. Contrairement à ce que suggère Susan Strange en épigraphe, les interactions entre ces deux acteurs sont par nature complémentaires. Pour le montrer, il est nécessaire de revenir d'abord sur les raisons qui nous amènent à penser que les contrôles réalisés par l'État sont légitimes. Le « tout contrôle » n'étant ni possible, ni souhaité par la puissance publique, nous verrons en quoi le recours à des sociétés tierce partie est justifié.

Le rôle de l'État fait depuis longtemps l'objet de controverses entre économistes, selon qu'ils sont favorables à un État réduit à des fonctions régaliennes (diplomatie, justice, police) ou bien à un État interventionniste. En effet, d'après les économistes libéraux, les marchés sont efficaces par eux-mêmes, et ce pour tous types de missions. Lorsqu'ils sont soumis aux conditions de la concurrence pure et parfaite, les marchés seraient en mesure d'assurer une production et une répartition optimale des richesses, d'effectuer des essais, de garantir la sécurité des produits et services échangés... Dans cette situation, les acteurs inefficaces, ne respectant pas les normes/usages/pratiques en vigueur, sont immanquablement sanctionnés par le marché (perte de parts de marché, faillite) et finissent par disparaître. L'exemple de la Responsabilité sociale des entreprises (RSE) illustre parfaitement ce point de vue. En effet, la RSE est une contribution des entreprises au développement durable qui ne revêtait jusqu'à récemment aucun caractère obligatoire. Elle correspond à une intégration volontaire et spontanée par ces dernières de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et à leurs relations avec leurs partenaires. Issue d'un mode de production normative privée, la RSE apparaît donc comme la manifestation d'une autorégulation volontaire et spontanée des acteurs de marché. Elle serait ainsi une pratique qui convient à l'esprit même des économistes libéraux reposant sur le postulat de l'autorégulation, l'autocontrôle, l'autoévaluation des marchés sans qu'il soit nécessaire à l'État d'intervenir.

Cependant, les défaillances du marché sont nombreuses (externalités, biens publics, rationalité limitée des agents, imperfections de la concurrence...) et parmi elles, les

asymétries d'information méritent une attention particulière. Elles désignent des situations où les acteurs des marchés ne disposent pas de la même information, qu'il s'agisse de la qualité du produit échangé, des risques auxquels ils sont exposés ou encore des comportements de chacune des parties contractantes. Ces asymétries peuvent être à l'origine de phénomènes dits de sélection adverse et d'aléa moral qui empêchent les marchés de fonctionner de manière efficiente, voire qui conduisent à leur disparition. C'est l'économiste George Akerlof qui, le premier, a mis en valeur la sélection adverse sur le marché de la voiture d'occasion. Sur ce marché, le vendeur connaît mieux que quiconque les caractéristiques de sa voiture. Les acheteurs, sachant que le marché contient des voitures de mauvaise qualité, chercheront à payer un prix correspondant à la qualité moyenne, ce qui conduira les vendeurs des voitures de bonne qualité à les retirer progressivement du marché. De proche en proche, la qualité moyenne des véhicules vendus se réduit jusqu'à la disparition complète du marché des voitures d'occasion. L'aléa moral, quant à lui, est évoqué par Adam Smith dès la fin du XVIII^e siècle. Il désigne une autre forme d'asymétrie de l'information qui se traduit par un comportement non-anticipé de l'un des contractants : un individu assuré contre un risque, par exemple, a tendance à augmenter sa prise de risque par rapport à la situation où il supportait entièrement les conséquences d'un potentiel sinistre. Par extension, l'aléa moral désigne des situations où un individu (appelé agent) s'engage dans le cadre d'une relation contractuelle à accomplir une action pour le compte d'un autre agent (appelé principal) alors que le résultat final de l'action dépend d'un paramètre qui est connu de l'agent mais pas du

principal. Dans cette situation, le principal fait face à de l'aléa moral lorsque l'agent peut prendre des décisions « non observables » et qui peuvent ne pas être dans l'intérêt du principal. L'assurance maladie est un bon exemple d'aléa moral dans la mesure où les dépenses, résultat de l'échange entre le patient et le médecin, ne peuvent pas être contrôlées par l'assureur. Dans le même esprit, un groupe public qui recevra toujours l'appui de l'État en cas de problème, peut être tenté de prendre des risques accrus.

Les asymétries d'information constituent une justification importante à l'intervention de l'État sur les marchés. Lorsque ces asymétries portent sur la qualité des services ou des produits, l'État peut choisir d'imposer une certification de la qualité. Dans d'autres domaines, il peut rendre obligatoire le respect d'une norme, la souscription d'une assurance, la réalisation d'un contrôle, etc. Lorsque l'asymétrie porte sur le comportement des agents, l'intervention de l'État peut prendre la forme d'une attestation d'aptitude délivrée à des personnes aptes à réaliser des tâches normalisées, de garanties sur les prêts consentis à des personnes ou entreprises disposant de peu de ressources (TPE, étudiants par exemple), etc.

Essais, contrôles et vérifications constituent donc des missions légitimes de l'État car ils contribuent à réduire l'incertitude et les asymétries d'information. Dans le cas de la RSE, évoquée précédemment, l'asymétrie d'information est totale car la démarche RSE n'est guère vérifiable par les consommateurs. Les entreprises ont alors intérêt à afficher des engagements ambitieux afin de gagner des parts de marché, sans pour autant les réaliser tous. C'est pourquoi une « mise en règle » de la RSE par l'État est devenue nécessaire.

Or l'État ne peut pas tout faire, ni tout contrôler car cela impliquerait des moyens et des compétences qu'il ne peut réunir systématiquement dans tous les domaines d'intervention possibles. Notons d'abord que l'État a toujours été et reste décisionnaire en matière de réglementation. C'est lui qui légifère, qui fixe les objectifs et qui détermine le cadre réglementaire. Rappelons ensuite que c'est bien l'État qui délivre les autorisations (de construire, de mettre un médicament sur le marché, etc.). Enfin, l'État est historiquement l'acteur qui réalise les inspections et les évaluations de conformité, du moins en France. C'est précisément ces dernières fonctions qui ont progressivement été transférées vers des acteurs privés. Les raisons de ce transfert sont nombreuses et variées : moyens budgétaires limités, soucis de simplification, compétences techniques inappropriées...

La « délégation » des missions d'évaluation de conformité par les pouvoirs publics au secteur privé a bénéficié aux organismes tierce partie du fait même de leurs qualités intrinsèques : des organismes intègres capables de résister aux pressions internes et externes, des organismes aux compétences contrôlées par l'État, des organismes aux compétences techniques avérées, des organismes à forte valeur ajoutée pour les industriels et les fabricants.

Des organismes intègres capables de résister aux pressions internes et externes. Les organismes tierce partie ont beau être des acteurs privés, ils sont tenus de se conformer aux exigences des normes ISO/CEI 17020 pour l'inspection et ISO/CEI 17021 pour la certification. Ces normes garantissent que les organismes tierce partie (considérés comme des organismes de type A) sont en mesure d'exprimer un jugement professionnel réellement indépendant.

Des organismes aux compétences contrôlées par l'État. Ce dernier garde le contrôle sur les organismes tierce partie par l'entrelacs de contraintes qu'il leur impose. Les agréments que l'État délivre lui permettent de s'assurer des domaines d'expertise des organismes tierce partie avant d'autoriser ces derniers à mener leurs missions. À cela s'ajoutent les accréditations délivrées par les organismes accréditeurs de chaque pays (Cofrac, DAkkS, UKAS, ACCREDIA, etc.) permettant à l'État de vérifier que les organismes tierce partie sont bien compétents dans un domaine considéré et qu'ils sont en mesure de garder leur indépendance de jugement. Les notifications à la Commission européenne, enfin, constituent encore une occasion pour l'État de vérifier que les organismes tierce partie sont bien compétents sur le plan technique, qu'ils ont les moyens de prendre des décisions impartiales et qu'ils sont en mesure d'évaluer la conformité dans un domaine spécifié. Agréments, accréditations et notifications sont réévalués très régulièrement, ce qui permet à l'État de vérifier le maintien des compétences de la tierce partie. En conséquence, ce dernier reste un acteur clé de la nouvelle chaîne de confiance qu'il a créé.

Des organismes aux compétences techniques avérées. En déléguant à la tierce partie, l'État mobilise un savoir-faire et des compétences qu'il n'a pas toujours en interne. De par leur connaissance du terrain, les organismes tierce partie apportent un retour d'expérience précieux permettant aux pouvoirs publics d'améliorer l'efficacité et l'applicabilité des lois. De plus, les compétences avérées des organismes tierce partie les amènent à contribuer significativement à l'amélioration de la protection des citoyens. Au travers des essais,

contrôles et certifications qu'ils réalisent, ces organismes fournissent l'assurance que les produits, services, installations, processus répondent aux exigences légales tout en présentant une mise en danger réduite de la société et de l'environnement.

Des organismes à forte valeur ajoutée pour les industriels et les fabricants. En déléguant aux organismes tierce partie, l'État fait appel à des acteurs privés compétents et reconnus par les professionnels de leurs domaines d'activités. Ainsi, la tierce partie contribue fortement aux gains d'efficacité et de productivité. Plus son intervention se fait en amont de la chaîne de production, plus les économies réalisées sont significatives et l'amélioration de la compétitivité importante : accidents, défaillances de production, défauts de conception et rappels de produits (toujours très coûteux) peuvent être ainsi évités. Les clients des organismes tierce partie gagnent en efficacité, mais aussi en notoriété (tant sur leur marché national qu'à l'international).

En définitive, à côté des prérogatives régaliennes de l'État (cadre réglementaire, autorisations), la tierce partie apparaît comme un « coproducteur » avec les services de l'État en matière d'essais, de contrôle et de certification. Par sa connaissance du terrain, par son impartialité, par son champ élargi d'expertise, la tierce partie contribue à déterminer le dispositif de vérification le mieux adapté pour permettre une mise en œuvre efficace des lois et réglementations élaborées par la puissance publique. Cette dernière garde toute sa capacité à prendre les décisions qui s'imposent à la collectivité et de choisir les moyens appropriés pour les mettre en œuvre.

« L'État est le seul prescripteur en matière d'inspection et de certification. »

33 141 normes volontaires sont aujourd'hui en vigueur en France, dont 1 % sont rendues d'application obligatoire par la réglementation.

AFNOR, www.afnor.org

L'État est certainement le premier prescripteur en matière d'inspection, mais le domaine de la certification est lié à la demande des grands donneurs d'ordre que sont les assurances, les entreprises par le biais de leurs organisations professionnelles et les associations et ONG. Une distinction peut être faite ici entre la normalisation dite « réglementaire » et la normalisation « volontaire ».

Rappelons avant tout ce qu'est un « prescripteur ». Il s'agit dans son sens général d'un agent économique (un individu, une organisation, une institution) qui par son métier, son activité, son statut, sa compétence, sa personnalité ou son autorité est en position de recommander ou d'imposer une action (comme le respect d'une norme par exemple) aux autres agents. Les médecins, par exemple, sont des prescripteurs de médicaments. On distingue habituellement les prescripteurs relatifs et les prescripteurs absolus. Les premiers recommandent de manière indicative la réalisation d'une action, tandis que les seconds le recommandent de manière impérative. Un moniteur de tennis, par exemple, est un prescripteur relatif lorsqu'il recommande à ses élèves l'achat de tel ou tel type de matériel : ses consignes visent à

orienter et conforter le choix de l'élève plutôt que de lui imposer une solution unique. Notons qu'un seul et même prescripteur peut cumuler les deux rôles : un professeur est ainsi un prescripteur absolu dans le domaine des manuels scolaires alors qu'il peut être un prescripteur relatif pour des fournitures scolaires.

En matière de contrôle et de certification, outre l'Europe, l'État (mais aussi le Sénat, les collectivités, etc.) est le premier prescripteur du fait qu'il est en charge d'assurer la sécurité et la santé publiques. Il intervient de manière absolue et de manière relative. Par l'intermédiaire de la réglementation (traité, loi, décret, arrêté, circulaire), il impose aux autres acteurs de la vie économique des inspections périodiques et des contrôles techniques réguliers et obligatoires. Les exigences issues de la réglementation sont souvent appelées normes « réglementaires » ou « normes juridiques ». La tierce partie est alors sollicitée par les agents économiques pour attester la conformité de leurs installations et équipements au regard des exigences réglementaires. L'organisme tierce partie élabore un cahier des charges permettant de vérifier que les exigences essentielles de sécurité sont couvertes. Les règlements obligatoires portent sur tous les secteurs : automobile, BTP, agriculture et espaces verts, commerce, logistique, enseignement, industrie, restauration, santé, services, télétravail, etc. Dans le cas de l'automobile, c'est le contrôle technique (articles R323-1 et suivants du Code de la route) qui vient spontanément à l'esprit et qui est imposé (tous les deux ans) aux véhicules particuliers et utilitaires de plus de quatre ans. Le groupe SGS Automotive, par exemple, réalise près de 8 millions de contrôles obligatoires par an *via* ses réseaux Auto Sécurité (3,6 millions) et Sécuritétest (4,1 millions).

Les contrôles réglementaires s'étendent bien au-delà des simples contrôles techniques périodiques. Les professionnels de l'automobile (concessionnaires, garagistes, équipementiers, etc.) sont dans l'obligation réglementaire de veiller à la sécurité des salariés, au bon fonctionnement des équipements, à la prévention des risques d'incendie ou d'accident...

Parallèlement à la normalisation réglementaire, il existe la normalisation dite « volontaire » dont l'application n'est pas obligatoire. Il peut s'agir de document de référence publié par un organisme de normalisation (ex. AFNOR en France) et élaboré à la demande et avec le concours actifs des parties intéressées (entreprises, consommateurs, associations, syndicats, collectivités locales, etc.). Il peut s'agir encore d'une norme (cahier de charges + éventuellement label) d'une branche professionnelle visant à encourager l'ensemble des acteurs économiques du secteur à suivre les exigences fixées en matière de qualité. Il peut également s'agir d'une norme fixée par une entreprise à l'ensemble de ses fournisseurs ou de ses clients dans le monde dans le but d'atteindre un objectif défini en matière de qualité.

La norme volontaire est donc une construction conjointe, élaborée de manière itérative qui fournit des principes et exigences pour une activité ou ses résultats. Les parties prenantes s'investissent volontiers dans l'élaboration des normes volontaires car cela leur permet d'orienter les exigences de leurs marchés en faveur des pratiques qu'elles jugent préférables. D'après Jacques Lair, membre de la Fédération française du bâtiment (FFB), « les dispositifs utilisés (recherche de consensus) ne permettent sans doute pas un travail de grande rapidité, mais cette recherche entre les parties prenantes est indispensable à l'unité des professions,

quelles que soient la taille, l'activité et la nature des contrats. À défaut de rapidité de réaction, le consensus obtenu permet une unanimité dans la réponse aux impératifs du marché » (*Enjeux* n° 311, février 2011, p. 13).

Pour ce qui concerne les normes régies par l'International organisation for standardisation dans 90 % des cas, ces normes volontaires sont élaborées aux niveaux européen et international (CEN/ISO). Les normes sont revues systématiquement et *a minima* tous les 5 ans. En 2013, par exemple, 1 250 normes AFNOR ont été révisées, 944 nouvelles normes ont été publiées et 1 936 ont été retirées.

Les normes volontaires définissent des caractéristiques et des règles volontaires applicables aux activités : langage commun, clarification et harmonisation des pratiques, définition du niveau de qualité, de sécurité, de compatibilité (comme l'illustre l'exemple des appareils électroniques), de moindre impact environnemental des produits, services et pratiques, modalité des échanges nationaux et internationaux, etc.

Les champs couverts par la normalisation volontaire sont très variés et peuvent porter aussi bien sur des produits que des procédés, des bonnes pratiques, des méthodes de mesure et d'essais, des systèmes d'organisation, etc. Tout acteur est libre de se référer à la norme volontaire, mais lorsque cette dernière est utilisée dans un cadre contractuel, alors son respect devient impératif entre les contractants. C'est ainsi, par exemple, que les assureurs deviennent des prescripteurs importants en matière de contrôle dans la mesure où ils intègrent de nombreuses normes volontaires à leurs contrats en exigeant le contrôle de conformité par un tiers (laboratoire, organisme tierce partie, etc.). Dans le cas des établissements industriels et commerciaux présentant des risques d'incendies,

l'assureur demandera par exemple un rapport de vérification Q18 (ou Q19). Ces certificats lui permettent de vérifier que les installations électriques ne présentent pas de risque d'incendie pour les établissements concernés. C'est à ce niveau qu'intervient la tierce partie (dont les compétences doivent être attestées, dans ce cas précis, par le CNPP - Centre national de prévention et de protection) qui se chargera de vérifier que les installations concernées répondent bien aux exigences de la norme.

Notons enfin qu'il y a une complémentarité très forte entre la réglementation et les normes volontaires. Cette complémentarité est d'ailleurs encouragée par le Conseil d'État qui en appelle à la mise en place d'un « droit souple » pour lutter « contre l'inflation normative. Il pourrait se substituer aux dispositions réglementaires inutilement détaillées : celles-ci pourraient être centrées sur la définition des exigences essentielles à respecter ; des normes techniques ou lignes directrices définiraient les voies possibles pour se conformer à ces exigences, les destinataires conservant la faculté de les respecter par d'autres moyens » (Conseil d'État, Étude annuelle 2013). Pour Olivier Peyrat, directeur général d'AFNOR, il faudrait « confier au corpus législatif et réglementaire la définition d'exigences essentielles, sous forme d'obligations de résultats, puis de laisser l'ensemble des acteurs concernés s'organiser, en aval, par l'élaboration de normes volontaires » (www.afnor.org). En ce sens, la norme volontaire servirait à terme de mode d'emploi à la réglementation : la loi prescrivant un objectif, la normalisation volontaire proposant les moyens indicatifs pour l'atteindre. Pour le moment, l'État reste encore le principal prescripteur en matière de contrôle, mais la dynamique observée en

France et en Europe laisse supposer que les autres prescripteurs vont progressivement voir leur rôle augmenter, ce qui relève du bon sens car ce sont bien les acteurs au cœur même d'une activité qui sont les mieux placés pour identifier les risques et les facteurs d'amélioration.

ISO – le producteur de normes internationales

ISO : Organisation internationale de normalisation (International Organisation for Standardisation en anglais) est un organisme non gouvernemental, indépendant, créé en 1947 à Genève et composé de représentants d'organisations nationales de normalisation de 164 pays. ISO a pour but de produire des normes internationales ayant vocation à être utilisées par tout type d'acteurs (entreprises, gouvernement, instance de réglementation, professionnels de l'évaluation de la conformité, clients, etc.). Le nom « ISO » a été choisi en référence au mot grec « isos » qui signifie « égal » et qui renvoie au principe d'égalisation internationale sur lequel repose l'action de l'Organisation. Depuis sa création, ISO a publié plus de 20 500 normes dont les plus connues sont les normes ISO 9000 (système de management de la qualité), ISO 14000 (management environnemental), ISO 3166 (relative aux codes pays), ISO 22000 (relative à la sécurité alimentaire), ISO 50001 (management de l'énergie)...

La norme ISO 9001:2015

Appliquée dans 83 pays du monde, adoptée par 1,1 million d'entreprises, l'ISO 9001 (management de la qualité) est la norme la plus populaire à l'échelle de la planète. Profondément remaniée en 2000, puis en 2008, la norme 9001 continue sa mue en 2015.

Elle est désormais harmonisée avec la norme 14001 (management environnemental) et intègre de nouveaux critères tels que la gestion des risques, le renforcement du lien avec la conformité du produit, la prise en compte des ressources financières de l'organisme, la maintenance des infrastructures, l'alignement du système de management de la qualité avec les pratiques managériales, le management des processus, le management des connaissances, le renforcement des

notions de « résultats », d'« amélioration » et d'« efficacité », l'intégration du cycle de vie du produit, le développement des exigences de compétence, de maîtrise de la chaîne d'approvisionnement et de l'externalisation ainsi que de l'innovation, la mise en place d'outils qualité afin de répondre aux demandes de simplification formulées par les TPE/PME, le renforcement des liens de la communication en interne et externe, la prise en compte de l'impact des NTIC dans la communication (en lien avec l'ISO 27000), le renforcement de l'engagement et du rôle de dirigeant, la redéfinition de la typologie client et des exigences en terme de réactivité des entreprises face à des chocs exogènes.

Source : http://www.iso.org/iso/iso9001_revision

« La certification, c'est pour les grandes entreprises, les PME n'en ont pas les moyens. »

La certification c'est avant tout la volonté d'engager et de promouvoir une démarche qualité. Le coût de cet investissement ne peut être dissocié de l'évidente valeur ajoutée qu'elle apporte à l'entreprise certifiée.

François Grémy, délégué général de la Coprec,
entretien du 27 septembre 2015

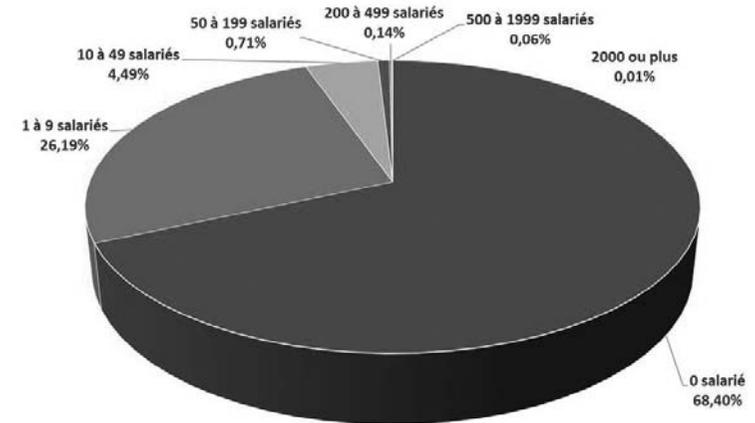
Force est d'admettre que la démarche de certification n'apparaît pas naturelle pour les moyennes, petites et très petites entreprises (TPE/PME). Beaucoup de dirigeants de TPE/PME s'engagent dans la certification de façon plus ou moins forcée, le plus souvent à la demande de leurs clients ou du donneur d'ordre principal : par exemple, une certification visant à prouver que leurs services ou leur management est de qualité ou qu'un bien de consommation correspond à certaines exigences (labellisations, etc.)

Les causes de ces réticences sont multiples : crainte d'un excès de formalisme lié à la certification, perte de l'autonomie et de la flexibilité propres aux petites structures, coûts importants... pour ne citer que celles-là. Pour autant, la certification est loin d'être si compliquée et si coûteuse à entreprendre, le retour sur investissement est rapide et durable et il existe de nombreux guides et outils spécialisés sur les TPE/PME.

Les TPE/PME (de 0 à 50 salariés et dont le chiffre d'affaires est inférieur à 10 millions d'euros) sont très différentes des grandes entreprises. Elles sont caractérisées par un mode de management peu formalisé, laissant une très grande place à l'autonomie et à la flexibilité, des ressources humaines, financières et informationnelles limitées et une dépendance assez forte vis-à-vis de quelques grands clients. On comprend que la question de la certification se pose en des termes très différents pour ces entreprises : le jeu en vaut-il la chandelle ? Quel est le coût réel (interne et externe) de la démarche de certification ? Que faut-il en attendre ? Les TPE/PME sont très largement majoritaires en France : d'après l'Insee, elles représentent 99,1 % des entreprises françaises en 2013, soit 3 718 229 TPE/PME sur un total de 3 752 544 entreprises (Insee, Sirene, REE, 2015). Toujours d'après l'Insee, seules 36 % d'entre elles utilisent une certification qualité contre 83 % pour les grandes entreprises, 23 % des TPE/PME labellisent leurs produits (normes NF, Qualicert, etc.) contre 49 % pour les grandes entreprises, 56 % des TPE/PME imposent une norme qualité à leurs fournisseurs contre 85 % pour les grandes, enfin 9 % des TPE/PME sont engagées en matière de certification environnementale contre 46 % des grandes entreprises (Insee, Dares, CEE, 2015).

Toutes les entreprises, les petites comme les grandes, sont déjà soumises à de multiples contrôles réglementaires dont la compréhension reste souvent difficile. À ce titre, les dirigeants de TPE/PME préféreraient simplement avoir à se conformer à la réglementation afin d'éviter toute sanction plutôt que de se lancer en plus dans des initiatives de certifications volontaires coûteuses et à première vue complexes.

RÉPARTITION DES ENTREPRISES FRANÇAISES EN 2013



Source : Insee (www.insee.fr)

Or les normes réglementaires sont largement minoritaires et dans le maquis normatif, ce sont bien les normes volontaires qui dominent. Si ces dernières ne revêtent *a priori* aucun caractère obligatoire, le marché peut toutefois les imposer au fil du temps dans le cadre d'une course à la qualité et à la reconnaissance.

Adopter une démarche de certification volontaire n'est nullement hors de portée pour les TPE/PME et les avantages à en attendre compensent largement les coûts.

Du fait que les TPE/PME disposent rarement d'employés préalablement formés à la gestion d'une norme, elles considèrent bien souvent la certification comme complexe pour risquer de s'y aventurer. Rappelons d'abord que quelle que soit la norme choisie, l'entreprise n'est pas seule car il lui faudra passer par un tiers certificateur accrédité (Afnor, Bureau Veritas, SGS, Apave, Dekra, Euro-Quality System,

A2C, Socotec, CT2S, Qualiconsult, etc.). Or, les organismes tierce partie disposent tous d'experts spécialisés sur les petites structures et sont donc conscients des appréhensions de ces dernières. Tous les organismes offrent la possibilité de passer un audit à blanc pour l'obtention de la certification. De plus, certains délivrent une gamme étendue de formations aidant les TPE/PME à comprendre et à préparer efficacement une démarche de certification. Ajoutons qu'il existe plusieurs guides à destination des TPE/PME. C'est le cas par exemple du Guide pour l'amélioration de la performance des TPE/PME par une démarche qualité progressive (Afnor, 2012) qui démystifie la norme ISO 9001 en adoptant un discours simple, pragmatique et didactique. Rédigé sous l'égide de l'Afnor par un groupe de travail regroupant des TPE/PME et des organisations socio-professionnelles (APCM, CGPME, les CCI, etc.), ce guide répond directement aux attentes des petites entreprises. Il complète d'autres dispositifs comme par exemple les Plateformes d'échanges et de retours d'expérience (PFE) qui permettent aux dirigeants de dégager les bonnes pratiques pour leurs entreprises. La plateforme du Limousin (première plateforme de ce type créée en 2006) est précisément à l'origine du guide mentionné ci-dessus. Comme on le constate, les TPE/PME sont déjà très impliquées, mais certaines ont choisi de devenir acteur de la normalisation en participant directement à leur élaboration. À ce titre, Isabelle Rimbert (Afnor) rappelle qu'« une entreprise peut se doter d'un puissant levier pour orienter le marché en faveur des pratiques qu'elle juge préférables ».

La certification n'est pas aussi longue et fastidieuse qu'on le pense habituellement : « En moyenne, pour mettre en place une norme, il faut prévoir environ un an. Tout dépend des

moyens employés » estime Isabelle Rimbert (Afnor). Ce délai peut largement être réduit si la TPE/PME s'est préparée en amont et si le projet est bien suivi en interne.

La certification n'est pas aussi coûteuse qu'on ne l'imagine au premier abord. Tout d'abord parce que les coûts dépendent très largement de la taille des entreprises et du nombre de sites qu'elle regroupe : plus l'entreprise est petite, moins les coûts seront importants (durée d'audit réduite par exemple). De plus, le marché de la tierce partie est très concurrentiel et donc compétitif ce qui contribue à rendre abordable la certification. Enfin, les prix sont très variables selon la nature des certificats délivrés. Les coûts diffèrent entre une certification de conformité mineure (un bien, un système électrique) et une certification volontaire du Système de management de la qualité (dite SMQ). Pour une entreprise d'une vingtaine de salariés, par exemple, la norme ISO 9001 coûtera plusieurs milliers d'euros. Pour une certification plus spécifique, comme la norme ISO 14000 (management environnemental) les TPE/PME peuvent être amenées à déboursier bien plus. « Le coût total peut être important pour des PME si l'on prend en compte les coûts de maintien du système et pas seulement le coût de la certification » rappelle Philippe Jeanmart (Bureau Veritas). Et si l'on ajoute les salaires des collaborateurs qui seront affectés sur le projet, le coût total de la certification peut devenir important. L'entreprise ILSA (une vingtaine de salariés), par exemple, avance la somme de 90 000 euros pour la normalisation ISO 13485 (spécifique au secteur médical *in vitro*) en comptant la prestation du consultant externe ainsi que le salaire des deux collaborateurs qui ont consacré pendant plus d'un an 100 % de leur temps au projet.

Enfin, la certification est réellement bénéfique car comme pour les grandes entreprises elle est source d'améliorations pour les TPE/PME. Pour Christophe Lestage (Ademe), « l'entreprise gagne en compétitivité. Certes, se faire normaliser induit une dépense certaine, mais la société y est gagnante. Soit en décrochant de nouveaux marchés, soit, dans le cas de la norme environnementale 14001, en réalisant des économies d'énergie par exemple. » Ce qui vaut pour la norme ISO 14001 vaut pour toutes les normes en général. La certification permet ainsi aux TPE de répondre aux exigences de l'un de leurs clients/donneurs d'ordres. Elle leur offre la possibilité de se distinguer sur un marché difficile d'accès. À ce titre, l'offre de valorisation des TPE ou de leurs produits recouvre de nombreux modèles de reconnaissance : certification dite de système, labellisation, qualification, certification de compétences, certification de produits ou de services. Réduction des gaspillages, suppression des coûts cachés, accès à une nouvelle clientèle nationale et internationale, image redorée auprès des partenaires sont couramment les retours d'expériences les plus fréquemment enregistrés. « La norme traduit une reconnaissance des efforts de l'entreprise » (Marc Thiollier, Accenture).

En définitive, si hésitation il doit y avoir, celle-ci devrait porter sur le plan managérial car la certification est toujours à l'origine de changements organisationnels : faut-il s'engager dans la certification au risque de perdre certaines vertus des TPE/PME tels que l'autonomie et la flexibilité ou bien au contraire éviter de le faire au risque d'être tenu à l'écart du marché ? Comme pour répondre à cette interrogation, le formalisme des normes tend à s'assouplir progressivement et la certification apparaît de plus en plus comme un moyen de faire prospérer l'entreprise, et non comme une fin en soi.



Les dix avantages de la mise en œuvre de normes doublée d'une certification par un organisme tiers accrédité

1. Vous améliorez la qualité de vos produits et services ;
2. Vous pouvez développer vos activités, réduire et augmenter vos profits ;
3. Vous vous démarquez de vos concurrents ;
4. Vos produits et services accèdent aux marchés d'exportation ;
5. Vous gagnez de nouveaux clients et consolidez vos activités ;
6. Vous pouvez concurrencer les grandes entreprises ;
7. Vous renforcez votre crédibilité et la confiance de vos clients ;
8. Vous optimisez vos processus et gagnez en efficacité ;
9. Vos arguments ont plus de poids ;
10. Vous assurez sans peine la conformité aux réglementations.

Source : Site Internet de l'ISO



« Des organismes souvent en première ligne en cas de litige. »

Le contrôleur technique n'est tenu vis-à-vis des constructeurs à supporter la réparation de dommage qu'à concurrence de la part de responsabilité susceptible d'être mise à sa charge dans les limites des missions définies par le contrat le liant au Maître d'Ouvrage.

Loi dite « Spinetta » du 4 janvier 1978, article L. 111-24 du Code de la construction et de l'habitation

Un prestataire de service est toujours en situation d'être réputé responsable. Les organismes tierce partie sont des prestataires de services, ils engagent de ce fait toujours leur responsabilité, ce qui génère une tension permanente. En cas de sinistre par exemple, les clients contrôlés n'hésitent pas à poursuivre en justice les organismes tierce partie au titre de leur présomption de responsabilité. Or un contrôle ne constitue pas la garantie absolue qu'aucun sinistre ne se produira. S'enclenche alors une escalade pernicieuse où des sommes importantes sont engagées (cabinets d'avocats, experts mandatés par les assureurs) pour déterminer les acteurs qui seront en charge de rembourser le sinistre. À ce titre, les compagnies d'assurance sont des partenaires privilégiés des organismes tierce partie et le prix des polices d'assurances est une fonction croissante du nombre de litiges. Qu'en est-il réellement de la responsabilité des organismes tierce partie ? La situation est-elle la même hors de France ?

Historiquement, ce sont bien des assureurs qui créent le premier bureau de contrôle des bâtiments en France (suite à une série d'effondrements spectaculaires) : Securitas. Puis, c'est en 1978 que la loi Spinetta jette les bases du contrôle technique moderne. Sur la base de cette loi, le contrôle technique devient « indépendant » et soumis à la même « présomption de responsabilité » (L. 111-24 du CCH) que les autres intervenants. L'article L. 111-24 du CCH, modifié par l'ordonnance du 8 juin 2005, énonce expressément que le contrôleur technique « est soumis, dans les limites de la mission à lui confiée par le maître de l'ouvrage, à la présomption de responsabilité édictée par les articles 1792, 1792-1 et 1792-2 du Code civil qui se prescrit dans les conditions prévues à l'article 2270 ». Toutefois, il n'est « tenu vis-à-vis des autres constructeurs à supporter la réparation des dommages qu'à concurrence de la part de responsabilité susceptible d'être mise à sa charge dans la limite des missions définies par le contrat le liant au maître de l'ouvrage » (ordonnance du 8 juin 2005). Ce dernier point appelle plusieurs remarques.

Tout d'abord, le contrôle ne se substitue pas à l'auto-contrôle des constructeurs. Ces derniers ne peuvent se retrancher derrière l'avis donné par l'organisme tierce partie. Le rôle du contrôle n'est pas de pallier une insuffisante technicité, mais de déceler d'éventuelles anomalies imputables davantage à l'inadvertance qu'à une insuffisance de qualification ou de suivi : le rôle du contrôleur technique est de contribuer « à la prévention des différents aléas techniques susceptibles d'être rencontrés dans la réalisation des ouvrages ». Il intervient à la demande du maître de l'ouvrage et lui donne son avis sur les problèmes d'ordre technique. Ses avis « portent notamment sur les problèmes qui concernent la

solidité de l'ouvrage et la sécurité des personnes ». Sa présence ne décharge en rien les autres intervenants des responsabilités leur incombant en tant que constructeurs. De plus, l'organisme tierce partie ne peut « tout » contrôler. Son action, liée aux référentiels mobilisés, procède par sondages concentrés sur ce qui est important. Enfin, le contrôleur ne dispose que d'un pouvoir limité, à savoir celui que lui donnera le maître d'ouvrage. En conséquence, il ne peut donner des « ordres » aux entreprises contrôlées. Son rôle est davantage celui d'un assistant.

Par ailleurs, il est utile de rappeler que la loi dite « Spinetta » qui confère une présomption explicite de responsabilité aux organismes tierce partie en France n'est pas reprise dans les directives européennes. Le « Guide bleu 2014 » relatif à la mise en œuvre de la réglementation de l'UE sur les produits, publié par la Commission européenne, précise même que c'est bien « le fabricant [qui] est responsable de l'évaluation de la conformité du produit et [qui] est soumis à une série d'obligations, y compris à des exigences en matière de traçabilité » (Ref. Ares(2014)1025242-02/04/2014, p. 30). Et la Commission européenne d'ajouter que « le fabricant qui sous-traite une partie ou la totalité de ses activités ne peut en aucun cas se décharger de ses responsabilités – au détriment d'un mandataire, d'un distributeur, d'un détaillant, d'un grossiste, d'un utilisateur ou d'un sous-traitant, par exemple » (*Ibid.*, p. 30). De son côté, l'organisme tierce partie notifié doit exiger du fabricant qu'il prenne les mesures correctives « appropriées » et, si nécessaire, « suspendre ou retirer une attestation qu'il a délivrée » (article R27, annexe I de la déci-

sion 768/2008/CE). À l'échelle européenne donc, c'est bien le fabricant qui « assume l'unique et ultime responsabilité en ce qui concerne la conformité du produit » ! La présomption de responsabilité conférée par la loi Spinetta au contrôleur technique n'existe nulle part ailleurs.

Enfin, comme le précise Philippe Jeanmart (Bureau Veritas) « il faut garder en tête que le contrôle technique réglementaire imposé par les lois ne représente que la moitié du marché du contrôle technique, l'autre moitié provenant directement des exigences des assureurs construction ». En ce sens, lorsque la présomption de responsabilité est légale (loi Spinetta), la tierce partie sera toujours en première ligne comme les autres acteurs. D'une manière générale, lorsque la santé et la sécurité des citoyens sont affectées, la responsabilité de la tierce partie est toujours engagée. Dans les autres cas, il peut y avoir ou non responsabilité de fait de la tierce partie. En cas d'incident, par exemple, sur des appareils électriques, les assureurs vont examiner les rapports afin de déterminer les responsabilités des parties prenantes.

La responsabilité légale des constructeurs

D'après la loi Spinetta du 4 janvier 1978, les risques liés à des travaux de construction relèvent de la responsabilité des entreprises intervenant sur le chantier. L'article 1792-1 du Code civil indique les catégories d'intervenants soumis à la présomption de responsabilité des constructeurs. Il s'agit de l'ensemble des intervenants liés au maître d'ouvrage (celui qui fait construire), du mandataire du maître d'ouvrage et de toute personne vendant, après achèvement, un ouvrage qu'elle a construit ou fait construire. À partir de ce texte, il est possible d'en dresser une liste détaillée :

- les architectes
- les constructeurs de maisons individuelles
- les bureaux d'études techniques (sol, béton, structure, électricité, etc.)
- les entrepreneurs
- les promoteurs
- les contrôleurs techniques
- les mandataires du maître d'ouvrage
- le propriétaire vendant l'ouvrage dans un délai de dix ans suivant la réception.

L'article 1792-4 ajoute que les fabricants et personnes assimilées (ayant fait figurer leurs noms, marques ou signes distinctifs sur le produit) sont soumis à la présomption de responsabilité des constructeurs s'agissant des éléments pouvant entraîner la responsabilité solidaire (Epers). Un Epers est un « élément d'équipement conçu et produit pour satisfaire, en état de service, à des exigences précises et déterminées à l'avance ». À titre d'exemple, un plancher chauffant ou une coque de piscine en polyester sont considérés comme des Epers.

Source : loi Spinetta du 4 janvier 1978 (articles 1792 et suivants)

« Qui contrôle le contrôle ? »

Pour être référencé chez nous, mieux vaut être accrédité ! C'est un gage d'efficacité et de gain de temps car il est impossible de vérifier la compétence de tous nos fournisseurs. De plus, le système a fait la démonstration de son utilité, de son efficacité et de sa fiabilité.

Bernard S., Leroy Merlin,
site Internet du Cofrac

Les organismes tierce partie sont régulièrement sollicités pour réaliser des essais, des contrôles et délivrer des certifications, mais quelle est leur légitimité réelle ? Quelles preuves objectives peuvent-ils apporter de leur sérieux et de leur impartialité ? Peut-on leur faire confiance ? Bref, les sociétés tierce partie sont-elles contrôlées et par qui ?

Ce qui attire d'emblée l'attention, lorsqu'on prend contact avec les professionnels de la tierce partie, c'est l'unité du vocabulaire utilisé et ce quel que soit leur domaine d'activité : « audit », « accréditation », « qualité », « sécurité », « impartialité », « responsabilité » sont les termes communs qui reviennent le plus souvent. Parler le même langage est déjà le signe d'une préoccupation commune, d'une profession homogène. En effet, malgré leurs origines historiques différentes, les sociétés d'essais, de contrôle et de certification sont soumises aux mêmes systèmes de reconnaissance et aux mêmes contraintes réglementaires. Ce sont ces systèmes et contraintes qui rendent légitimes leurs missions auprès de leurs clients. Parmi ces systèmes, nous détaillerons ici la notification, l'agrément et l'accréditation.

LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE RECONNAISSANCE DES ORGANISMES TIERCE PARTIE	
Notification européenne via l'État	Permet d'être sollicité dans le cadre du marquage CE. Fait l'objet d'une surveillance à intervalles réguliers.
Agrément ministériel	Autorisation permettant d'opérer dans un ou plusieurs domaines donnés.
Accréditation du Cofrac	Attestation de compétences techniques dans un domaine considéré.
Certification (CNPP)	Par exemple pour faire du contrôle à la demande des assurances.
Habilitations diverses	Habilitations du type ANSM, ASN.

La notification, d'abord, est un acte visant à informer officiellement la Commission européenne et les autres États membres de l'Union européenne qu'un organisme a été désigné par la puissance publique de son pays pour procéder à l'évaluation de la conformité d'un produit, lorsqu'une tierce partie est requise dans le cadre du marquage CE. Régie par le règlement (UE) 305/2011, la notification garantit que l'organisme tierce partie est compétent sur le plan technique, qu'il est en mesure d'assurer les procédures d'évaluation de la conformité dans le domaine spécifié et qu'il fait preuve du niveau d'impartialité requis. La Commission européenne tient à jour sur son site Internet (ec.europa.eu) la liste complète de tous les organismes nationaux qui lui ont été notifiés. La notification doit donc être considérée comme une reconnaissance officielle du sérieux et de la compétence d'un organisme tierce partie. D'autant que la compétence de l'organisme notifié fait l'objet d'une surveillance à intervalles réguliers.

Dans le domaine de la construction, par exemple, les organismes notifiés participent en tant que tierce partie à l'évaluation et à la vérification des performances des produits de construction. On distingue trois groupes d'organismes notifiés dans ce domaine : les organismes de certification qui délivrent le certificat de stabilité des performances du produit (fondation, murs, câblage électrique, etc.), les organismes de certification du contrôle de la production en usine qui délivrent le certificat de conformité du contrôle de la production en usine et les laboratoires d'essais qui mesurent, examinent, testent, calibrent et déterminent de toute autre manière les caractéristiques ou les performances des produits de construction.

L'agrément, ensuite, constitue un deuxième niveau de reconnaissance de compétence émanant des pouvoirs publics. Il reconnaît un domaine d'expertise spécifique aux organismes agréés, et agit comme une autorisation permettant d'opérer dans un ou plusieurs domaines donnés. Les agréments sont en général délivrés par les ministères, mais ils peuvent être accordés également par les Directions, les Agences et les associations de professionnels. Le ministère de l'Écologie et du Développement durable, par exemple, accorde des agréments permettant d'effectuer, entre autres, des contrôles sur le bruit des matériels utilisés à l'extérieur des bâtiments (engins de chantiers, matériels de voirie, matériels de jardinage). Le ministère de l'Économie délivre des agréments pour les instruments de mesure et de pesage (alcoomètres, aéromètres, cinémomètres, éthylomètres, sonomètres, thermomètres, etc.), le comportement au feu des matelas, les articles de puériculture. Les agréments pour contrôler les activités d'ingénierie désenfumage dans les

établissements recevant du public sont donnés par le ministère de l'Intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales. Le ministère de l'Équipement, des transports et du logement délivre par exemple des agréments pour le contrôle des emballages, récipients, grands emballages destinés au transport des marchandises dangereuses, barrières de protection et abris pour piscines, systèmes d'alarmes pour piscines par détection d'immersion, les composants de sécurité des ascenseurs, incombustibilité des matériaux de construction des navires etc. Le ministère de l'Agriculture et de la pêche donne l'autorisation pour contrôler les emballages pour les produits alimentaires, tandis que l'International Safe transit association (ISTA – États-Unis) délivre l'autorisation pour les essais sur les emballages de produits non dangereux. L'Association européenne des fabricants de conteneurs souples (EFIBCA) accorde, de son côté, l'autorisation permettant de réaliser des essais sur conteneurs souples. L'Agence nationale de sécurité médicale (ANSM) délivre les agréments pour les produits et appareils médicaux, mais également des habilitations diverses ; la Direction Générale de la Santé pour les appareils électroniques correcteurs de surdité, la nicotine, goudrons et monoxyde de carbone dans les cigarettes, les Éthylotest ; la Direction Générale de la Concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour l'analyse et les essais des produits de consommation, etc. Cette liste d'exemples, loin d'être exhaustive, donne une idée du maillage dense d'autorisations et habilitations diverses qui est tissé autour des organismes tiers. De plus, il est souvent nécessaire d'être accrédité pour pouvoir bénéficier d'une autorisation et ainsi avoir la possibilité d'effectuer des contrôles réglementaires.

L'accréditation, enfin, est en général ce qui est perçu d'emblée par les clients des organismes tiers comme en témoigne l'épigraphe de cette idée reçue. Il s'agit d'une procédure qui atteste qu'un organisme est bien organisé pour remplir ses tâches, compétent techniquement sur un domaine considéré, fiable et digne de confiance. L'accréditation peut être réalisée sur une base réglementaire ou volontaire. Dans le premier cas, elle constitue le plus souvent un prérequis préalable à une autorisation avec laquelle elle devra être associée pour que l'organisme tiers puisse assurer son activité selon les textes en vigueur. Dans le second cas, elle répond en général à une volonté de se distinguer de la concurrence, d'ouvrir de nouvelles parts de marché et de faire reconnaître officiellement ses compétences. Par exemple, bien qu'il ne soit pas obligatoire d'être accrédité pour émettre des certificats ISO 9000, l'accréditation apparaît comme un gage de sérieux aux yeux des clients et permet de se démarquer de ses concurrents.

Le règlement européen du 9 juillet 2008 définit l'accréditation comme une activité à but non lucratif et qui ne peut être exercée que par un seul organisme accrédité par pays. Au sein de l'UE, les organismes nationaux d'accréditation se sont engagés à ne pas se faire de concurrence entre eux, en conséquence ils interviennent seulement sur leur territoire national. Une entreprise implantée dans un État membre doit demander l'accréditation auprès de l'organisme national d'accréditation de cet État membre. Par ailleurs, tout État membre de l'Union européenne qui notifiera un organisme à la Commission européenne sans que celui-ci ait été accrédité, doit justifier de la compétence dudit organisme.

En France, c'est le Comité français d'accréditation (Cofrac) qui est en charge de délivrer les accréditations aux laboratoires d'analyses et aux organismes tierce partie. Le Cofrac fonctionne de manière collégiale et toutes les parties concernées sont représentées au sein de ses instances (Assemblée générale, Conseil d'administration, comités de section, commissions) et ce afin qu'aucun intérêt particulier ne prédomine : entités accréditées, fédérations et groupements professionnels, organisations de consommateurs et de protection de l'environnement, acheteurs publics et grands donneurs d'ordres, pouvoir publics. Par ailleurs, le Cofrac se veut impartial en s'interdisant de recommander un organisme plutôt qu'un autre. Les coordonnées de tous les organismes accrédités ainsi que le périmètre précis de leurs activités couvertes par l'accréditation sont visibles sur son site internet. Il en va de même pour l'ensemble des procédures d'accréditation. Le tableau suivant détaille le processus de délivrance des accréditations du Cofrac.

L'accréditation, on le voit, implique un effort de longue haleine pour les entités candidates. D'autant qu'un seul et même organisme peut être en situation de gérer de multiples accréditations. L'organisme SGS, par exemple, dispose de plus d'une soixantaine d'accréditations différentes allant des analyses en laboratoires à la vérification des informations sociales, environnementales et sociétales des rapports annuels des conseils d'administration ou des directoires d'entreprises. Les contreparties de cet effort pour SGS sont nombreuses : clients rassurés, reconnaissance à l'international de son savoir-faire et de sa compétence, accès facilité aux marchés internationaux sans devoir subir des contrôles répétés qui n'ont plus lieu d'être, implication accrue de son

LE PROCESSUS D'ACCREDITATION DU COFRAC	
Analyse	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accusé de réception de la demande 2. Examen de la recevabilité du dossier 3. Établissement d'une convention entre le demandeur et le Cofrac
Évaluation	<ol style="list-style-type: none"> 1. Définition du programme d'évaluation 2. Constitution d'une équipe d'évaluateurs spécialisés dans le domaine 3. Évaluation
Décision	<ol style="list-style-type: none"> 1. Examen du rapport d'évaluation au sein d'une commission spécifique 2. Formulation d'un avis 3. Décision
Notification	<ol style="list-style-type: none"> 1. Notification de la décision par le directeur général du Cofrac 2. Délivrance d'une attestation précisant le champ et la durée de l'accréditation

Source : Cofrac (www.cofrac.fr)

Commentaire : après une étude de recevabilité de la demande, une évaluation est réalisée par des évaluateurs et experts techniques dans le domaine considéré sur la base d'un référentiel spécifique au secteur. Le Cofrac dispose d'une base de plus de 1 400 évaluateurs. Après examen du rapport d'évaluation par une commission spécifique, la décision d'accréditer ou non est prise. L'accréditation, d'une durée de validité définie, peut porter sur une partie seulement ou sur la totalité des activités de l'entité candidate. L'organisme, une fois accrédité, peut alors utiliser la marque Cofrac (logotypes, références textuelles à l'accréditation, utilisation de l'acronyme Cofrac) sur des supports dont le contenu est lié à l'activité couverte par l'accréditation. En février 2015, figuraient sur la liste des organismes accrédités par le Cofrac : 1 344 organismes d'essais, 518 d'étalonnage, 464 d'inspection, 125 de certification et 389 de santé humaine.

personnel... Les avantages de l'accréditation ne manquent pas et vouloir « en faire l'économie, fragiliserait l'image des organismes tierce partie comme en témoigne Marc Boissonnet (Bureau Veritas, entretien du 6 février 2014). L'accréditation s'inscrit donc pleinement dans la chaîne de confiance nécessaire au bon exercice des métiers de la tierce partie : « le but ultime d'une démarche d'accréditation est

l'instauration de la confiance dans les prestations réalisées, l'accréditation devant représenter le dernier niveau de contrôle des activités d'évaluation de la conformité du point de vue de la compétence technique » (Cofrac).

Ce triple maillage notification/agrément/accréditation est-il suffisant pour garantir la bonne qualité des prestations délivrées par les organismes tierce partie ? On peut le penser. Remarquons toutefois l'existence de différences entre pays. Les approches nationales sont variées car chaque pays a sa propre conception sur les garanties contractuelles. De ce fait, les niveaux d'exigences du contrôle ainsi que les méthodes permettant de délivrer les accréditations n'obéissent pas aux mêmes procédures. On retrouve des différences comparables lors de la délivrance des agréments et des notifications. Dans le cadre des négociations sur le traité transatlantique, les États-Unis font régulièrement remarquer qu'il n'y a qu'un seul marquage CE, par exemple, au sein de l'Union européenne, mais qu'il est plus facile de l'obtenir dans certains pays que dans d'autres. Ces différences nationales, qu'on retrouve d'ailleurs au sein même des États-Unis, pourraient être assimilées à de la distorsion de concurrence si elles étaient significatives au point de permettre des stratégies d'optimisation de l'accréditation (aller se faire accréditer dans le pays le moins exigeant). Or, il existe à l'échelle européenne et internationale des accords de reconnaissance afin de minorer ce biais. Citons l'European co-operation for Accreditation (EA), l'International laboratory accreditation cooperation (ILAC) et l'International accreditation forum (IAF) dont l'objectif est d'harmoniser les pratiques des accréditeurs nationaux. Dans ce but, des audits croisés sont

réalisés tous les 4 ans par l'EA afin de s'assurer que les accréditeurs signataires fixent le même niveau d'exigence aux organismes qu'ils accréditent. Cette surveillance contribue à offrir des garanties sur l'équivalence des certificats d'accréditation attribués par les différents accréditeurs signataires et d'asseoir la reconnaissance mutuelle sur une relation de confiance. Ainsi, un certificat d'accréditation délivré dans un pays pour un périmètre donné possède la même valeur qu'un certificat délivré dans un autre pays pour ce même périmètre. Grâce à cette reconnaissance mutuelle, il n'est plus nécessaire pour un exportateur, par exemple, de faire certifier ses produits dans chaque pays où il souhaite les commercialiser.

Les organismes accréditeurs membres de l'EA (European co-operation for accreditation)



L'EA, dont le rôle est de contribuer à la reconnaissance mutuelle des accréditations en Europe, comporte 35 membres (UE, AELE, pays candidats à l'adhésion à l'UE) et 13 membres associés.

Membres :

Akkreditierung Austria (Autriche) ; BELAC (Belgique) ; BAS (Bulgarie) ; CYS-CYSAB (Chypre) ; CAI (République tchèque) ; DANAK (Danemark) ; EAK (Estonie) ; FINAS (Finlande) ; Cofrac (France) ; DAkKS (Allemagne) ; ESYD (Grèce) ; NAT (Hongrie) ; ISAC (Islande) ; INAB (Irlande) ; ACCREDIA (Italie) ; LATAK (Lettonie) ; LA (Lituanie) ; OLAS (Luxembourg) ; NAB-Malta (Malte) ; ATCG (Monténégro) ; NA (Norvège) ; PCA (Pologne) ; IPAC (Portugal) ; HAA (Croatie) ; RENAR (Roumanie) ; ATS (Serbie) ; SNAS (Slovaquie) ; SA (Slovénie) ; ENAC (Espagne) ; SWEDAC (Suède) ; SAS (Suisse) ; IARM (Macédoine) ; RVA (Pays-Bas) ; TURKAK (Turquie) ; UKAS (Royaume-Uni).

Membres associés :

DA (Albanie) ; ALGERAC (Algérie) ; BSCA (Biélorussie) ; BATA (Bosnie-Herzégovine) ; EGAC (Égypte) ; GAC (Géorgie) ; ISRAC (Israël) ; JSMO (Jordanie) ; DAK (Kosovo) ; SEMAC (Maroc) ; MOLDAC (Moldavie) ; TUNAC (Tunisie) ; NAAU (Ukraine).

Source : <http://www.european-accreditation.org/ea-members#1>

Les organismes accréditeurs membres de la PAC (Pacific accreditation cooperation)



La PAC, qui fédère les organismes accréditeurs des pays de l'Asie-Pacifique et qui contribue à la reconnaissance mutuelle des accréditations comporte 31 membres, 4 membres associés, 2 membres observateurs et 1 membre correspondant.

Membres :

JAS-ANZ (Australie) ; CNAS (Chine) ; DAC (Dubai) ; HKAS (Hong Kong) ; NABCB (Inde) ; KAN (Indonésie) ; NACI (Iran) ; IA|JAPAN (Japon) ; JAB

(Japon) ; JASC (Japon) ; JIPDEC (Japon) ; NCA (Kazakhstan) ; KAB (Rép. de Corée) ; KAS (Rép. de Corée) ; NIER (Rép. de Corée) ; KCA (Kirghizstan) ; STANDARDS MALAYSIA (Malaisie) ; EMA (Mexique) ; MASM (Mongolie) ; PNAC (Pakistan) ; IDECOPI (Pérou) ; PAB (Philippines) ; STC (Russie) ; SAC (Singapour) ; SLAB (Sri Lanka) ; TAF (Taïpei) ; NSC (Thaïlande) ; ANSI (États-Unis) ; IAS (États-Unis) ; IOAS (États-Unis) ; BOA (Vietnam).

Membres associés :

BAB (Bangladesh) ; PSK (Brunei) ; IIOK (Singapour) ; PNGLAS (Papouasie Nouvelle-Guinée).

Membres observateurs :

TCL (Inde) ; Oliver Evans (Nouvelle-Zélande).

Membre correspondant :

BSB Bhutan (Bhoutan).

Source : <http://www.apec-pac.org/content/pac-members>

QUELS SONT
LES ENJEUX ?

« Les contrôles et certifications effectués dans les pays à bas coûts de production sont peu fiables. »

La solution idéale : utiliser la même norme (ou série de normes) pour la réglementation, la certification et les labels d'efficacité énergétique et pour une couverture géographique aussi large que possible.

Jean-Daniel Napar, directeur technique chez Siemens IC Building Technologies, *Enjeux* n°342, mars 2014

La mondialisation, parce qu'elle libère les mouvements de biens, de services et de facteurs de production (capital et travail), porte en elle des risques en matière de contrôle et de certification. En effet, comment ne pas imaginer que certains acteurs en profitent pour aller vers le moins-disant en matière de certification, de contrôle voire même d'accréditation ? Toutes les accréditations se valent-elles ? Les contrôles et certificats délivrés à travers le monde sont-ils tous aussi fiables ?

L'ouverture commerciale et le développement des échanges internationaux ainsi que des investissements à l'étranger révèlent les différences entre les pays, et en particulier les différences d'efficacité économique des acteurs qui les composent. Ce principe est au cœur même de la théorie des avantages comparatifs utilisée par D. Ricardo pour expliquer la spécialisation internationale : les pays qui auront les plus faibles coûts relatifs de production dans certaines activités seront ceux qui gagneront les parts de marché et se spécialiseront dans ces dernières.

Cette concurrence s'exerce également dans le domaine du contrôle et de la certification. Elle se fait donc sur la base du droit local et des conditions sociales propres à chaque pays. Toutefois, face à ce risque de disparités en matière d'exigences, les parties prenantes du contrôle et de la certification se sont mobilisées pour harmoniser tant que faire se peut leurs activités.

L'harmonisation des pratiques des accréditeurs nationaux

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des obligations pour les accréditeurs signataires des accords de reconnaissance mutuelles.

RECONNAISSANCE INTERNATIONALE : QUELLES OBLIGATIONS POUR LES ORGANISMES ACCRÉDITEURS ?

- Accepter de considérer les accréditations délivrées par les autres signataires comme équivalentes aux siennes.
- Reconnaître les rapports et certificats émis par les entités accréditées par les autres signataires comme étant du même niveau de confiance que ceux émis par ses propres accrédités.
- Recommander et promouvoir l'acceptation par tous les utilisateurs dans les pays des signataires des rapports et certificats émis par les entités accréditées.
- Instruire toutes les plaintes émanant d'un autre signataire à propos de rapports ou certificats émis sous couvert de sa propre accréditation.
- Informer tous les autres signataires, de tout changement significatif intervenu ou devant intervenir dans ses propres statuts ou pratiques d'accréditation.
- Travailler conformément aux critères des normes internationales en vigueur, complétées si nécessaire par des guides d'interprétation.

La normalisation est le premier champ sur lequel se joue l'harmonisation. Rappelons que les normes sont des référentiels obtenus par le travail de consensus des professionnels au sein d'organisations nationales (AFNOR en France), européennes (CEN, CENELEC, ETSI) et mondiales (ISO, CEI, UIT). Ces référentiels établissent des niveaux d'exigences concernant la certification des produits, celles des bâtiments, les règles de l'art sur les marchés, les labels d'efficacité énergétique, etc. Une partie d'entre elles, on l'a vu, est utilisée par la puissance publique comme support de la réglementation (normes rendues d'application obligatoire, normes conférant une présomption de conformité, normes ayant une valeur indicative). En mobilisant les experts d'une profession donnée, les normes constituent *de facto* un outil puissant d'harmonisation des niveaux d'exigence et des manières de faire au sein d'une nation. Toutefois, les normes d'origine nationale d'une même profession peuvent ne pas être d'un niveau d'exigence équivalent d'un pays à l'autre. C'est pour cette raison que la puissance publique, lorsqu'elle les utilise comme support de la réglementation, y intègre une clause de reconnaissance mutuelle afin de permettre l'accès au marché national de produits. Le principe de reconnaissance mutuelle signifie que la puissance publique reconnaît la validité des essais et des contrôles effectués par les organismes tierce partie des autres États membres présentant des garanties suffisantes de bonnes pratiques. Conformément à ce principe, un État membre ne peut pas interdire la vente sur son territoire de produits commercialisés légalement dans un autre État membre, et ce même si ces produits ont été fabriqués selon des règles techniques différentes de celles auxquelles sont soumis les produits

fabriqués sur son territoire (à l'exception des produits heurtant la moralité publique, l'ordre public, la sécurité publique, la protection de la santé, etc.).

Lorsque les normes ont une origine européenne ou internationale, elles sont déjà harmonisées entre plusieurs pays. Les normes adoptées par des organisations européennes (CEN, CENELEC, ETSI) répondent d'emblée aux directives d'harmonisation technique de l'UE et en garantissent un consensus de toutes les parties intéressées : producteurs, utilisateurs, consommateurs, administrations, etc. Comme le rappelle en épigraphe de ce chapitre Jean-Daniel Napar, Directeur technique chez Siemens, mais aussi animateur des groupes Cen/TC 247/WG 6 (sur l'automatisation des chambres intégrées, contrôles et systèmes de management), Cen/TC 371 (performance énergétique des bâtiments), Iso/TC 205/WG 4 (performance énergétique des bâtiments), l'idéal serait d'« utiliser la même norme [...] pour une couverture aussi large que possible ».

L'accréditation est le deuxième champ sur lequel se joue l'harmonisation. Cela passe par un effort de reconnaissance internationale entre accréditeurs *via* la signature d'accords multilatéraux internationaux (EA, PAC, ILAC, IAF). L'EA (European co-operation for accreditation) a pour mission de contribuer à la reconnaissance mutuelle des certificats d'accréditation en Europe. La PAC (Pacific accreditation cooperation) est l'accord équivalent pour les pays d'Asie-Pacifique. L'IAF (International accreditation forum) œuvre pour sa part à l'échelle mondiale grâce à des accords multilatéraux basés sur les accords régionaux de l'EA et de la PAC. L'ILAC (International laboratory accreditation

Cooperation) enfin, vise une reconnaissance mondiale des accréditations des laboratoires et des organismes d'inspection. « En application des accords multilatéraux mis en place par EA, ILAC et IAF, les signataires reconnaissent comme équivalentes entre elles les accréditations qu'ils délivrent. Ils s'engagent à faciliter l'acceptation entre eux des résultats fournis sous couvert de l'accréditation, dans tous les pays signataires » (www.cofrac.fr). Les accords prévoient également que les organismes d'accréditation signataires fassent régulièrement l'objet d'évaluations (c'est-à-dire les organismes accréditeurs des autres pays signataires des accords) sur la base de référentiels internationaux (norme ISO/CEI 17011 et directives issues des documents EA, PAC, ILAC et IAF). Ces évaluations sont l'occasion de vérifier que les niveaux d'exigence sont bien équivalents entre les organismes accréditeurs, mais ils sont aussi des moments privilégiés pour échanger (entre l'organisme évalué et les équipes d'évaluation) sur les pratiques d'accréditation, la cohérence des procédures, les approches et façons de voir, etc. Cet effort de reconnaissance mutuelle des accréditations contribue à créer progressivement un climat de confiance propice à l'expansion du commerce mondial. En effet, les principaux bénéficiaires sont *in fine* les entreprises qui voient leurs produits certifiés dans un pays être désormais acceptés dans tous les autres pays sans qu'il soit besoin désormais pour elles de refaire certifier leurs produits dans chaque pays de vente.

Cependant, la reconnaissance mutuelle des accréditations n'est pas exempte de limites et de contraintes. Même si les pays phares sont membres de l'ensemble de ces accords multilatéraux, tous les pays du monde, loin s'en faut, n'y participent pas ce qui en limite la portée. Des accords comme l'ILAC

ou l'IAF regroupent respectivement 86 et 63 organismes accréditeurs membres, et il s'agit principalement des mêmes. Par ailleurs, afin que la reconnaissance puisse être effective, il faut impérativement que la prestation concernée soit bien comprise dans le champ de l'accréditation. Enfin, il faut que le rapport ou le certificat porte la marque de l'organisme accréditeur signataire des accords multilatéraux (le Cofrac en France) ou bien fasse explicitement référence à l'accréditation de l'émetteur.

Nombre de signataires des accords multilatéraux de reconnaissance mutuelle des accréditations en 2015			
EA	PAC	IAF	ILAC
35 membres	31 membres	63 membres	86 membres
13 membres associés	4 membres associés	18 membres associés	16 membres associés
	2 membres observateurs		
	1 membre correspondant		

En définitive, la mondialisation peut être vue comme un facteur de risques accrus, mais elle peut aussi être perçue comme une opportunité. Elle agit, en effet, comme un formidable accélérateur de la convergence des manières de travailler des uns et des autres. Les efforts d'harmonisation des accréditations sont complétés par la reconnaissance mutuelle des normes contribuant ainsi à renforcer le climat de confiance et à faciliter les échanges internationaux.

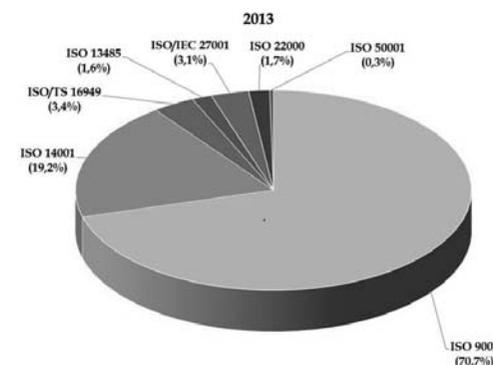


La certification dans le monde

Il existe aujourd'hui (en 2015) plus de 20 493 normes internationales de l'ISO qui se partagent entre normes généralistes et normes spécifiques. Une poignée seulement est utilisée de manière significative à l'échelle mondiale. Le graphique ci-dessous indique que sur les sept normes les plus populaires de l'ISO, c'est l'ISO 9001 (management de la qualité) qui domine le marché mondial de la normalisation volontaire (avec 1 112 068 certificats délivrés en 2013). Trois secteurs présentent une croissance régulière et améliorent leurs parts de marché à l'échelle mondiale, à savoir l'ISO/IEC 27001 (management de la sécurité de l'information, 48 727 certificats en 2013), l'ISO 22001 (management de la sécurité des denrées alimentaires, 26 847 certificats) et l'ISO 13485 (secteurs des dispositifs médicaux, 25 672 certificats).

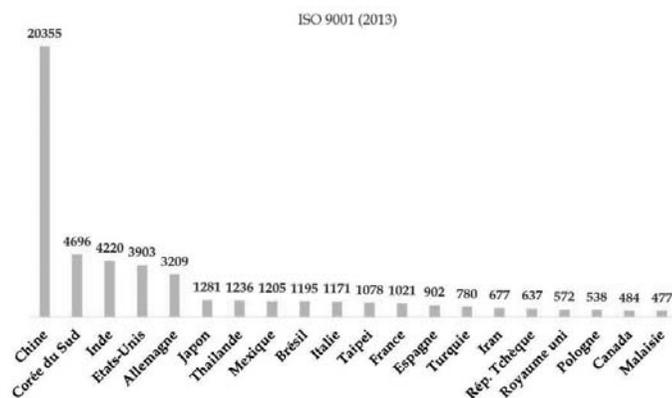
Parmi les pays ayant compris l'importance de la normalisation, notamment pour gagner des marchés : la Chine. Pour la seule norme ISO 9001, la Chine représente 37,9 % des certificats délivrés en 2013 (contre 4,6 % en 2004). De leur côté les États-Unis se situent désormais à la 4^e position avec 7,3 % des certificats ISO 9001 délivrés (contre une position de leader à 36,9 % en 2004). La France se classe à la 12^e place mondiale avec 1,9 % des certificats délivrés (contre 0,9 % en 2004).

Les sept normes ISO les plus utilisées dans le monde (2013)



Source : calculé à partir de la base de données de l'ISO

Le TOP 20 des pays utilisant la normes ISO 9001



Source : calculé à partir de la base de données de l'ISO

« La tierce partie n'a aucun rôle à jouer dans le domaine des nouvelles technologies. »

Le digital introduit de nouveaux facteurs de risques. Il faut être capable de les identifier et d'en comprendre les mécanismes.

Marc Boissonnet, Bureau Veritas,
entretien du 6 février 2014

Nous utilisons tous au quotidien, que ce soit à la maison ou sur notre lieu de travail, les nouvelles technologies de l'information et de la communication ainsi que les réseaux numériques. Il nous est difficile d'imaginer qu'il fut un temps, pas si lointain pourtant, où ces outils n'existaient pas. Comme dit la chanson, c'est un temps que les moins de vingt ans ne peuvent pas connaître... Ordinateurs, téléphones portables, messageries, logiciels, clés USB, disques durs externes, sites Internet, Big data, espaces de stockage sur le « cloud », etc., augmentent de manière significative notre capacité à disposer d'informations accessibles en permanence et actualisées en temps réel. Ces nouveaux outils contribuent ainsi à rendre nos actions toujours plus efficaces et rendent possible l'émergence de nouvelles pratiques de gestion basées sur l'interdépendance en temps réel et la minimisation des sécurités spatiales (les stocks) et temporelles (les délais) : approvisionnement « à flux tendus », production « just-in-time », suivi « en continu » des processus sont désormais des réalités à prendre au pied de la lettre. La fiabilité de nos systèmes d'information et de communication est devenue progressivement la clé de voute de nos

activités économiques. C'est aussi notre talon d'Achille car ces outils, pour efficaces qu'ils soient, sont porteurs de risques humains, techniques et juridiques inhérents à leur utilisation : qu'arriverait-il à l'entreprise en cas de défaillance de son système de sauvegarde, de sabotage d'une de ses bases de données, d'intrusion *via* la connexion wifi, de piratage de son site web, de vol d'équipement informatique ? Que l'on se rassure, il existe des « bonnes pratiques » en matière de prévention qui, sans prétendre à l'élimination totale des risques liés à ces outils, en réduisent considérablement l'étendue. Sur ce point, précisément, la tierce partie a un rôle important à jouer.

Il convient d'abord d'identifier précisément les catégories de risques liés au développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication. L'activité économique est par nature risquée. On distingue habituellement les risques dits « endogènes », c'est-à-dire propre à l'activité exercée en elle-même (lancer un nouveau produit, choisir une stratégie de prix, s'engager avec un partenaire) et les risques « exogènes » qui agissent comme des facteurs perturbants à la bonne réalisation de l'activité exercée (incendie, inondation, panne d'équipement, vol...). C'est précisément cette deuxième famille de risques qui constitue une opportunité de développement important pour les organismes tierce partie.

Les risques exogènes peuvent avoir plusieurs origines. La première est accidentelle comme un incendie, un dégât des eaux, une panne matérielle, une perte de service essentiel (électricité, accès aux réseaux de communication). La deuxième provient d'erreurs lors de la conception même des systèmes d'information, de l'installation des équipements ou même enfin de l'utilisation par les salariés. La troisième origine, probablement la plus redoutée par les entreprises, provient

d'actes de malveillance. On y classe habituellement le vol, la fraude (utilisation non autorisée du système d'information pour un travail personnel ou bien pour détourner des informations), le sabotage (vandalisme, action malveillante conduisant à un sinistre matériel), les attaques (virus informatique, cheval de Troie, ver, etc.) et les divulgations non autorisées à des tiers d'informations confidentielles.

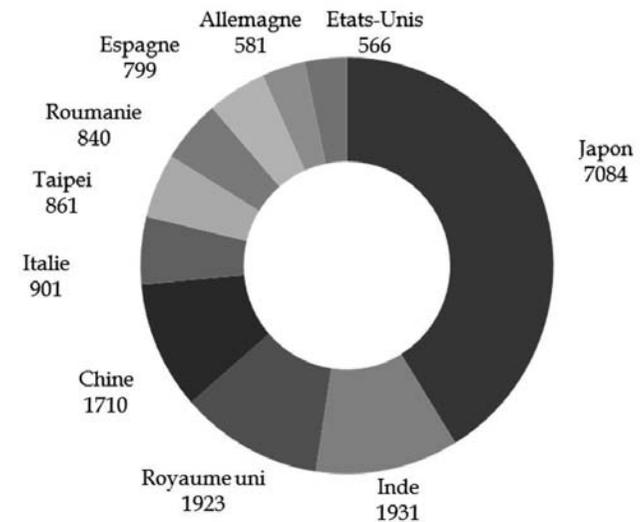
L'entreprise cherchera alors soit à échapper aux risques, soit à atténuer leur impact, soit à remédier à leurs conséquences. Dans les trois cas, il sera nécessaire de procéder à une identification préventive, systématique et périodique des risques : identifier le risque ; déterminer sa probabilité de survenue, chiffrer son impact sur l'entreprise (coût, délai, performances) ; assurer ce qui peut l'être ; prévoir une alternative en cas de problème. Dans tous les cas, l'entreprise peut faire appel à un ou plusieurs acteurs extérieurs susceptibles de lui apporter des solutions.

Les sociétés spécialisées dans l'informatique constituent une première famille de prestataires de services mobilisée par les entreprises. Ces sociétés interviennent souvent en amont, au moment de l'installation et de la mise en route des systèmes d'information. En cas de défaillance, elles peuvent aussi intervenir en aval (installation d'un antivirus, optimisation de la circulation interne de l'information, formation du personnel aux spécificités d'un nouveau logiciel), mais elles apparaissent plutôt comme un acteur ponctuel sur une partie seulement de la chaîne de valeur. De plus, ces sociétés spécialisées ne présentent pas les garanties d'indépendance et d'impartialité propres aux organismes tierce partie.

Les organismes tierce partie apparaissent comme des acteurs clés sur le marché émergent de la sécurité des systèmes d'infor-

mation, des objets communicants et du big data car ce sont les seuls à pouvoir intervenir sur l'ensemble de la chaîne de valeur tout en anticipant la montée des obligations réglementaires. Du fait de leur expertise en matière de référentiels, de leur connaissance du cadre réglementaire, de leur maîtrise du contrôle et de la certification et de la pluridisciplinarité de leurs équipes, les organismes tierce partie offrent une gamme particulièrement variée de services en matière de sécurité des systèmes d'information et des systèmes industriels. Leur vision de la chaîne de valeur est exhaustive et porte donc sur tous les acteurs impliqués dans ces systèmes. Selon les référentiels mobilisés, l'accent peut être mis sur les données (intégrité, exactitude, disponibilité, conditions d'accès, confidentialité, stockage, performance des équipements), les traitements (continuité du service, performances, date limite de traitement).

La sécurité des systèmes d'information est un processus évolutif. Chaque vague d'innovations porte son cortège d'opportunités et de menaces. Le marché européen représente désormais 5 milliards d'euros (soit 5 % de la totalité des investissements informatiques réalisés en Europe). Il connaît un taux de croissance positif à deux chiffres et attire toujours de nouveaux prestataires de services ce qui en soit est une bonne nouvelle pour les entreprises car les prix des prestations sont tirés vers le bas. En revanche, ces prestataires sont de niveaux et de compétences très variés et comme pour d'autres domaines, ce qui peut faire la différence c'est l'accréditation, la notification et l'agrément...



Nombre de certificats ISO 27001 délivrés dans les dix pays les plus impliqués en matière de sécurité des systèmes d'information.

Source : réalisé d'après la base de données ISO (www.iso.org), novembre 2015

**« Aujourd’hui, on contrôle tout
et n’importe quoi et, en même temps,
on laisse passer d’énormes scandales
sanitaires. »**

*Les inspections ne peuvent pas faire mieux
que ce qu’autorise le cadre légal.*

Zlatina Zheleva, EU Affairs Advisor, CEOC International,
Bruxelles, entretien du 8 août 2014

Le citoyen peut légitimement avoir le sentiment que la normalisation va trop loin. Au sein de l’UE, par exemple, la normalisation est poussée à l’extrême, ce qui provoque de multiples contrôles tels que le calibrage des fruits et légumes, sur les semences autorisées à la vente, sur le purin... Bref, on contrôle tout et n’importe quoi, alors que dans le même temps on laisse passer des produits dangereux, des malfaçons, des dysfonctionnements souvent à l’origine d’importants scandales. L’actualité n’est d’ailleurs pas avare en exemples : effondrements de toits de supermarchés voire d’une voûte d’aéroport, prothèses mammaires défectueuses, viande de cheval vendue en place et prix de la viande de bœuf, pour ne citer que ceux-là. Cet état de fait pose deux questions : quelle est la fiabilité du contrôle ? Quelle est la responsabilité de l’organisme tierce partie en cas d’accident ?

S’interroger sur la fiabilité du contrôle revient à porter son attention sur les compétences de l’organisme en charge du contrôle. Lorsqu’un sinistre survient, plusieurs cas de figure sont possibles.

Il y a d'abord les pays dans lesquels, pour une raison ou une autre, le contrôle a été réduit à son strict minimum et s'avère finalement défaillant. C'est le cas, par exemple, de la Lettonie (pays membre de l'UE depuis 2004). Suite à une sévère politique d'austérité menée de 2009 à 2013 (baisses drastiques des salaires, des pensions de retraites et des allocations familiales, fermeture d'écoles et d'hôpitaux, etc.), ce pays a supprimé (en 2009) la « Commission d'inspection de la construction » qui était en charge de contrôler les bâtiments avant leur entrée en fonction. Ce contrôle a été transféré aux municipalités, exsangues, qui dans un contexte d'austérité générale n'ont pu s'acquitter correctement de cette nouvelle mission. En novembre 2013, le toit d'un supermarché s'effondrait dans la banlieue de la capitale, Riga, faisant 53 victimes. Après la mise en lumière de mal-façons, de « problèmes en ce qui concerne le respect des normes de construction » et de non-respect des règles de sécurité dans le cadre du projet d'installation d'un jardin sur le toit du centre commercial, c'est en définitive le premier ministre Valdis Dombrovskis, à l'origine de la politique d'austérité, qui a décidé de démissionner en novembre 2013 (voir Bayou et Le Bourhis, *Regard sur l'Est*, nov. 2013).

Il y a ensuite les limites de l'autocontrôle (première partie). Ces contrôles peuvent potentiellement être biaisés car l'entreprise est à la fois juge et partie. Le risque est alors de faire un contrôle *a minima*, intégrant de manière sélective les règles et standards censés être suivis. Citons l'exemple du scandale de la viande de cheval vendue en 2013 par l'entreprise Spanghero dans des plats censés ne pas en contenir. Rappelons que les règles sanitaires appliquées à la filière alimentaire sont définies par le « Paquet hygiène » adopté

par l'UE en 2004. Elles reposent sur « la responsabilité et l'autocontrôle » des producteurs et des fabricants ainsi que sur une surveillance des autorités publiques. En France, par exemple, les contrôles officiels sont assurés par deux institutions : les services vétérinaires mandatés par la Direction générale de l'alimentation (DGAL) du ministère de l'Agriculture et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du ministère de l'Économie et des finances. Or l'UE a signifié à plusieurs reprises (en 2006 et 2008) à la France que ses contrôleurs rencontraient des difficultés à remplir leur mission faute d'effectifs suffisants. Ainsi, la DGAL aurait perdu 19 % de ses effectifs en une décennie, passant de 5 700 inspecteurs vétérinaires en 2005 à 4 600 aujourd'hui. Sur la même période, la DGCCRF aurait perdu 15 % de ses effectifs chargés d'effectuer les contrôles. Norbert Lucas, inspecteur vétérinaire, confirme : « Étant donné que notre priorité est le contrôle des carcasses, nous consacrons moins de temps et d'effectifs aux inspections des ateliers de transformation ou aux distributeurs. Quand vous voyez une entreprise tous les deux ou trois ans, forcément, il peut y avoir des ratés. » (*Le Monde* du 18/02/2013). Dans les faits, les entreprises assurent elles-mêmes une grande majorité des contrôles sur leurs produits en suivant théoriquement la méthode HACCP (Hazard analysis critical control point) qui consiste à identifier, évaluer et maîtriser les défaillances dans la sécurité des éléments par des prélèvements aléatoires. C'est ainsi que les « minerais de viande » (viande non valorisable généralement utilisée pour les plats cuisinés) font essentiellement l'objet d'autocontrôles réalisés par des entreprises sous pression financière et focalisés sur la

réduction des coûts. Et c'est ainsi que de la viande de cheval a pu être vendue sous l'étiquette viande bovine car il y a eu fraude... Il faut insister ici sur le fait qu'il est très difficile de détecter les fraudes dans le cas de l'autocontrôle. Parmi les solutions proposées pour rétablir la confiance des consommateurs dans cette filière : la traçabilité, la proximité (dénomination « made in France ») et la certification par un tiers indépendant ! Sur ce dernier point, il s'agirait de créer des normes volontaires que le producteur déciderait de s'appliquer et qui seraient certifiées par un organisme certificateur indépendant. Toutefois, rappelons que l'évaluation de conformité n'a pas vocation à remplacer la répression des fraudes. En France, l'Institut des appellations d'origine propose déjà plusieurs normes volontaires permettant de garantir l'origine géographique et la composition des produits. C'est le cas des produits labellisés « Appellation d'origine contrôlée ou protégée » (AOP/AOC) et « Indication géographique protégée » (IGP). Toutefois, ces labellisations concernent principalement le vin et le fromage et sont loin de couvrir toutes les gammes de produits alimentaires.

Il y a, enfin, les accidents qui surviennent alors même que le contrôle a été bien fait. En d'autres termes, l'évaluation de conformité ne fait pas disparaître totalement les risques.

Se pose alors la question de la responsabilité de l'organisme qui a procédé au contrôle. Toutefois, en matière de responsabilité, les choses ne sont pas aussi simples qu'elles y paraissent. Dans le bâtiment et la construction, par exemple, lorsqu'un sinistre survient, la répartition des responsabilités dépend des faits générateurs, des personnes ayant subi les préjudices et du nombre de parties prenantes impliquées. En effet, le sinistre peut résulter de causes externes au bâti

(conditions climatiques extrêmes, comme par exemple les fortes pluies ou chutes de neiges impliquées dans des effondrements de toits de supermarchés en France en 2013 et 2014 : un pan de 500 m² de toiture à Coutances en mars 2013, 150 m² en juillet 2013 dans le Morbihan, 200 m² à Nice en février 2014, un pan de 300 m² dans le Morbihan encore en juillet 2014), de défauts purement techniques (mafaçons, vices de sol, mauvaise qualité d'un produit, etc.), d'une exécution non conforme du contrat (spécifications non respectées) ou encore des conditions particulières d'exécution (présence d'amiante non détectée, problèmes liés au permis de construire, retard dans les choix architecturaux ou de matériaux, retard d'exécution des travaux, etc.). On comprend dès lors que plusieurs parties prenantes peuvent potentiellement être tenues pour co-responsables et être amenées à indemniser les personnes ayant subi le préjudice. Dans le bâtiment et la construction, les parties prenantes ne manquent pas : maître d'ouvrage (propriétaire), maître d'œuvre (concepteur), entrepreneur, assureur, sous-traitant, banquier (pour les cautionnements), maître d'ouvrage délégué (le cas échéant), mandataire titulaire d'un CPI (contrat de promotion immobilière), bureau de contrôle et tierce partie, coordinateur de sécurité, bureau OPC (Ordonnancement-Pilotage-Coordination), bureau de synthèse et divers bureaux d'études missionnés d'une part par la maîtrise d'œuvre pour la conception et d'autre part par les entreprises pour l'exécution... Chacun de ces intervenants peut avoir une part de responsabilité ayant causé des préjudices aux autres et subir lui-même un préjudice d'un ou de plusieurs autres. Évaluer la responsabilité des uns et des autres est donc un exercice complexe qui

revient à identifier les droits et obligations de chacune des parties prenantes en fonction des contrats et des lois, des faits générateurs de chaque préjudice. La tierce partie n'est que l'un des acteurs impliqués, mais elle est loin d'être le seul.

Ce qui apparaît en définitive à travers ces exemples, c'est que le contrôle ne fait pas disparaître totalement le risque, ni la fraude : « il faut bannir l'assertion que le contrôle veut dire 100 % des produits conformes et réaffirmer qu'en matière de produit, le premier responsable c'est le concepteur fabricant » (Philippe Jeanmart, Bureau Veritas, entretien du 26 août 2014). Le contrôle par échantillons plus ou moins exhaustifs selon le niveau de « risque acceptable » (plus élevé pour une centrale nucléaire que pour un bâtiment) contribue à réduire le risque, mais pas à l'éliminer totalement. De fait, le périmètre d'action de la tierce partie est partiel comme le suggère l'épigraphe de ce chapitre. La tierce partie n'est pas là pour garantir que la qualité du produit ou de l'ouvrage est bonne, mais pour certifier que la conception et le système qualité, c'est-à-dire le procédé de fabrication, sont sûrs et efficaces. De ce fait, la tierce partie ne peut pas tout voir.

« Trop de contrôle tue le contrôle. »

Trop de règles tuent l'entreprise.

Van Phuc Lê, Vice-président du conseil d'administration d'Apave, entretien du 5 février 2014

Normes volontaires, normes réglementaires, normes rendues d'application obligatoire, normes conférant une présomption de conformité, normes à valeur indicative, normes homologuées, normes expérimentales, normes « à l'essai »... C'est un fait indéniable qu'un trop grand nombre de normes régissent les activités d'essais, de contrôle et de certification. Pour le commun des mortels cet entrelacs de normes est purement incompréhensible. Pour les professionnels, ces normes ne sont pas toujours faciles à distinguer. À l'instar de la célèbre formule issue des travaux de Laffer (« trop d'impôts tuent l'impôt ») ne pourrait-on pas avancer que trop de contrôle tue le contrôle, voire comme le fait Van Phuc Lê que « trop de règles tuent l'entreprise » ? Nous rappellerons ici que malgré leurs indéniables qualités, les normes existantes tissent un maillage qui demeure trop complexe. Bien que l'ensemble des parties prenantes aspirent à l'établissement d'un « droit souple », cette solution ne va pas sans poser des problèmes.

Commençons par rappeler les enjeux et les objectifs de la normalisation (quelle que soit sa forme). Les normes sont censées contribuer à l'amélioration de la qualité des biens et services, au renforcement de la sécurité, à la rationalisation de la production, au développement de nouveaux marchés,

à la réduction des entraves techniques au commerce, à la redéfinition des choix stratégiques de l'entreprise, aux transferts des technologies, à la protection des clients, à l'économie des ressources, à la protection de l'environnement, au respect du principe de transparence, à l'appropriation par le plus grand nombre de solutions déjà éprouvées... Les normes, on le voit, poursuivent des objectifs légitimes et, justement parce que ces objectifs sont nombreux et protéiformes, les normes prolifèrent pour former paradoxalement un maillage indéchiffrable qui, sans l'aide des experts que sont par exemple les organismes tierce partie, serait impraticable pour bon nombre d'entreprises. Ce qui crée la confusion, c'est non seulement leur nombre mais également la nature des normes en présence.

Il existe principalement deux familles de normes : les normes volontaires et les normes réglementaires.

Les normes volontaires sont des documents de références publiés par des organismes de normalisation (en France, il s'agit d'AFNOR et des Bureaux de normalisation sectoriels agréés par le ministre chargé de l'Industrie) et coproduits avec le concours actifs des parties prenantes fédérées de manière représentative (entreprises, associations, consommateurs, syndicats, organismes tierce partie, collectivités locales). Ces normes ne revêtent pas en général de caractère obligatoire. Elles définissent un ensemble de caractéristiques et de règles volontaires applicables aux activités. Les champs couverts par les normes sont aussi variés que les activités économiques. Les recommandations de la norme peuvent porter aussi bien sur les produits, procédés, bonnes pratiques, méthodes de mesure et d'essais, système d'organisation, etc.

Les normes réglementaires, quant à elles, correspondent aux exigences issues de la réglementation créée par la puissance publique (État, Sénat, collectivités) et émanent d'un projet de loi, d'un décret, d'un arrêt, d'un règlement... Contrairement à une idée reçue, les normes réglementaires sont très largement minoritaires (environ 1 % des normes existantes). Il existe trois types de normes réglementaires utilisées par l'administration : les normes rendues d'application obligatoire, les normes ayant une présomption de conformité et les normes ayant une valeur indicative.

Les normes d'application obligatoire sont référencées dans un texte réglementaire comme moyen unique de satisfaire aux exigences du texte. Ainsi, la puissance publique peut rendre tout ou partie d'une norme (volontaire) d'application obligatoire, en adoptant un texte réglementaire spécifique à cet effet. L'article 17 du décret n° 2009-697 relatif à la normalisation précise à ce titre que les normes peuvent être rendues d'application obligatoire par arrêté signé du ministre chargé de l'Industrie et/ou des ministres concernés. Dans le cas de la mesure de la qualité de l'eau, par exemple, l'arrêté du 17 septembre 2003 impose que la méthode de mesure du PH doit respecter la norme NF R 90-08. Dans le cas des fours électriques, l'arrêté du 23 juillet 1980 impose le respect des règles de sécurité définies dans la norme NF EN 60335-2-6, etc.

De leur côté, les normes ayant une présomption de conformité à la réglementation signifie qu'il existe d'autres moyens pour satisfaire aux exigences réglementaires que l'entreprise est libre de choisir ou non d'utiliser. Ainsi, pour apporter la preuve de la conformité d'un produit aux exigences réglementaires (de sécurité par exemple), une entreprise peut soit fabriquer conformément à la norme citée par

les pouvoirs publics (sans être obligatoire, cette norme constitue le canal privilégié d'évaluation de la conformité), soit fabriquer conformément à un modèle dont un organisme tierce partie a attesté la conformité aux exigences réglementaires à l'issue d'un « examen de type ». L'article 5.1 de l'arrêté du 1^{er} juillet 2004 fixant les règles techniques de sécurité applicables au stockage de produits pétroliers, par exemple, précise que « les réservoirs cités ci-dessous, conçus et fabriqués conformément aux normes suivantes en vigueur à la date de publication du présent arrêté, sont réputés satisfaire, pour les dispositions couvertes par ces normes, aux exigences du présent arrêté ».

Enfin, les normes ayant une valeur indicative sont citées dans la réglementation mais n'ont aucun effet contraignant. Les normes ainsi utilisées doivent en principe être homologuées par le Conseil d'administration de l'Afnor. Ainsi, la circulaire DGS/SD 7 A n° 2004-45 du 5 février 2004 relative au contrôle des paramètres plomb, cuivre et nickel dans les eaux destinées à la consommation humaine indique que « s'agissant du repérage des canalisations en plomb dans les réseaux intérieurs de distribution d'eau, l'association française de normalisation (Afnor) a publié une norme technique (NF P41-021) qui permettra l'harmonisation des pratiques des professionnels » (paragraphe III.3). On y trouve ainsi des normes « NF ISO », « NF EN ISO », « NF EN » et « NF ». Certaines normes dites « expérimentales » peuvent également être citées. Il s'agit de référentiels « à l'essai » qui sont en cours de mise à l'épreuve. Ils sont reconnaissables à leur préfixe « XP ».

Ajoutons que les normes sont évolutives dans le temps, ce qui amène la puissance publique à utiliser au moins trois

techniques de référence aux normes : la référence globale aux « normes en vigueur » (dans ce cas la réglementation ne désigne aucune norme précise), la référence avec identification « glissante » (la date d'homologation de la norme n'est pas mentionnée), la référence avec identification complète de la norme (exemple : NF U44-095 : mai 2002).

Dans ce contexte où une certaine confusion règne entre les normes réglementaires et les normes volontaires, entre les types de normes réglementaires et les techniques de référencement, les organismes tierce partie en appellent plus largement à la simplification et plaident par le biais de leurs fédérations, à l'instar de la Coprec, par exemple, au « principe du “juste contrôle” et non du “tout contrôle” » (Coprec, *La maîtrise des risques*, p. 9). De son côté, le Conseil d'État recommande depuis 2013 de doter la puissance publique d'une doctrine de « droit souple » afin de contribuer à la simplification des normes réglementaires. Le droit souple est un droit qui n'emporterait pas d'obligation par lui-même et se rapprocherait de la notion de « standard », c'est-à-dire qu'il deviendrait une référence commune dont on pourrait s'écarter en cas de besoin. L'exemple des Incoterms (sorte de contrats-types) définis par la Chambre de commerce internationale de Paris (CCI) ou bien les cahiers des clauses administratives générales (CCAG) en matière de marchés publics ou bien encore le modèle de convention fiscale de l'OCDE illustrent bien les avantages des standards : confiance accrue des consommateurs, réduction des coûts de transaction et des risques, gain de temps, réalisation d'économie d'échelle. « Bien utilisé, le droit souple peut contribuer à lutter contre l'inflation normative. Il pourrait se substituer aux dispositions réglementaires

inutilement détaillées : celles-ci pourraient être centrées sur la définition des exigences essentielles à respecter ; des normes techniques ou des lignes directrices définiraient des voies possibles pour se conformer à ces exigences, les destinataires conservant la faculté de les respecter par d'autres moyens » (Conseil d'État, Étude annuelle « le droit souple », 2013). En d'autres termes, l'idée consiste à confier au corpus législatif et réglementaire la définition des exigences essentielles (sous forme d'obligations de résultats) et de laisser l'ensemble des acteurs concernés s'organiser en aval par l'élaboration de normes volontaires. Comme on peut le supposer, une telle évolution serait susceptible de diminuer considérablement le volume des textes réglementaires.

En effet un tel droit souple pourrait se substituer au droit « dur » (imposant des engagements contraignants) lorsque le recours à ce dernier n'est pas envisageable comme dans le cas, par exemple, des conventions que les pouvoirs publics passent avec les associations ou les fédérations qui n'ont pas la capacité d'engager juridiquement leurs mandants, mais dont la signature peut être mobilisatrice. C'est le cas, par exemple, de la convention signée en avril 2014 entre l'Assemblée des départements de France (ADF), Pôle emploi et la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), dont le but est de fixer « un cadre cohérent » en matière d'insertion sociale et professionnelle des personnes en grande difficulté. La convention repose sur une « approche globale d'accompagnement » (public concerné dépassant largement les bénéficiaires des minimas sociaux) et une complémentarité entre les institutions impliquées.

Le droit souple permettrait de prendre en compte plus rapidement les évolutions technologiques, voire les mutations sociétales car il serait plus aisé à faire évoluer. Il est à ce titre déjà fortement mobilisé par la CNIL en matière de fonctionnement d'Internet. Dans une approche libérale, le droit souple pourrait même être envisagé comme une alternative pérenne au droit dur car il fait appel à l'esprit de responsabilité des acteurs concernés alors que les règles imposées par la puissance publique susciteraient davantage une volonté de contournement. Finalement, Olivier Peyrat, directeur général d'Afnor, y voit « une confirmation incontestable de la dynamique que nous observons tous les jours au sein du système français de normalisation » (Afnor, communiqué de presse, 24/10/2013). Cette dynamique correspond, comme on le voit, à une attente forte d'une grande majorité des acteurs économiques.

Les organismes de contrôle, par l'intermédiaire de la Coprec notamment, font un diagnostic complémentaire : l'obligation de résultats et la mise en place d'un dispositif de contrôle – seul garant de la crédibilité et de l'efficacité des engagements politiques – sont absents des débats politiques sinon partiellement traités. Ce constat s'avère d'autant plus pertinent que les lois et réglementations pour ces activités contribuent au maintien de la confiance des citoyens sur des enjeux majeurs de sécurité et de santé publique, au développement du progrès collectif (ex. performance énergétique des bâtiments, qualité de l'environnement, etc.), à l'amélioration de la compétitivité des entreprises françaises et à la reconnaissance de leur savoir-faire à l'international (fiabilité de leurs infrastructures, de leur système qualité, etc.). Aussi, les décideurs politiques gagneraient à s'emparer de cette

problématique, pour que ces engagements politiques soient suivis de réels effets. La réflexion pourrait être menée autour de trois enjeux : fixer l'« intensité » du contrôle en fonction des résultats attendus, définir les acteurs en charge du contrôle, encourager des retours d'informations pour évaluer et améliorer les dispositifs.

Premièrement, l'élu ou le décideur politique, selon l'objectif de résultat attendu dans le cadre de la loi, doit être en mesure de fixer l'intensité du contrôle et d'effectuer ainsi un arbitrage entre l'efficacité de son application, l'impact en termes de coûts et la simplicité de sa mise en œuvre. Rappelons qu'un dispositif de contrôle ne se limite pas au strict contrôle de la bonne application des lois mais qu'il revêt également une mission de sensibilisation auprès des obligés et de retours d'informations – à l'instar d'un système qualité – visant à améliorer les textes de façon permanente au fil du temps. Il est probable que ce dispositif de contrôle se traduise par une charge financière supplémentaire pour l'État (si celui-ci est effectué par l'administration) ou pour l'entreprise contrôlée. Elle s'avèrerait néanmoins minime au regard des investissements initiaux engagés par l'ensemble des acteurs et des multiples contentieux qui pourraient être évités.

Deuxièmement, il s'agit de définir les acteurs en charge du contrôle. L'autocontrôle (réalisé par des acteurs non indépendants) paraît le plus simple à mettre en œuvre et, dans certains cas de niche, le moins coûteux. Bien qu'il puisse répondre pleinement à un objectif « qualité », il ne peut toutefois apporter autant de crédibilité et de garantie qu'un contrôle réalisé par un tiers garant. À l'inverse, le contrôle réalisé par un tiers garant assurerait une impartialité du jugement et favoriserait la relation de confiance

incontournable tant sur les enjeux de santé et sécurité publique, de progrès collectif (diminution de contentieux), que sur les questions de compétitivité des acteurs économiques (fiabilité et reconnaissance des systèmes qualité). En outre, un contrôle non indépendant n'est pas nécessairement moins onéreux qu'un contrôle effectué par un tiers garant (économie d'échelle) dès lors qu'il est réalisé selon les règles de l'art. Dans les deux cas, le contrôle est supporté au final par le citoyen.

Troisièmement, la remontée d'information est la base d'un système qualité et d'amélioration continue aussi bien dans le secteur privé que public. Qu'il s'agisse d'un contrôle par un tiers garant ou d'un autocontrôle, les pouvoirs publics gagneraient à disposer de retours d'informations pertinents et réguliers. Cette capitalisation d'expériences et de savoirs permettrait non seulement d'informer les décideurs politiques sur la réelle application des lois et d'engager si nécessaire une évolution des textes pour gagner en efficacité. À ce jour, quelques initiatives ont été lancées sur certains sujets mais celles-ci restent anecdotiques, parfois onéreuses et n'engagent pas l'ensemble des structures en charge de la surveillance.

Même si elle est souhaitée par le plus grand nombre, une évolution significative en direction d'un quelconque droit souple, même assortie de la mise en place d'un dispositif de contrôle gradué, ne va pas sans poser certaines questions, évoquées d'ailleurs par le Conseil d'État dès 2013. Tout d'abord, une telle évolution risquerait de dégrader certaines qualités attendues du droit (comme la clarté et la sécurité juridique). Le Conseil constitutionnel, par exemple, a pris

l'habitude depuis 1982 de relever l'existence de dispositions dépourvues « de tout effet juridique », de « contenu », d'« effet », de « caractère » normatif, ou encore de « portée » ou de « valeur » normative. Son président déclarait en 2005 que « le Conseil constitutionnel est [...] prêt à censurer désormais les neutrons législatifs » (www.conseil-constitutionnel.fr). C'est ainsi que le paragraphe II de l'article 7 de la loi d'orientation et de programme de l'école a été censuré en avril 2005. Ce paragraphe déclarait que « l'objectif de l'école est la réussite de tous les élèves », or « la loi n'est pas faite pour affirmer des évidences » (P. Mazeaud, Vœux pour 2005).

Ensuite, le développement du droit souple contribuerait au contournement des institutions démocratiques et irait à l'encontre d'une résolution adoptée en 2007 par le Parlement européen qui dénonce le recours aux « instruments juridiques non contraignants ». Enfin, justement parce qu'il n'est pas contraignant, le droit souple présente le risque de ne pas réussir à s'imposer aux acteurs et ce d'autant plus lorsque des intérêts financiers les poussent à agir en sens contraire.

En définitive, le principe du « juste contrôle » n'est pas un vain mot, mais il impose aux acteurs des contraintes nouvelles (ne pas sortir de son domaine de compétence, exigence de transparence, implication de toutes les parties prenantes, mise en place d'un dispositif de contrôle gradué). Ce principe ne doit pas être compris comme un affaiblissement de l'État, mais bien comme une contribution au renouvellement de ce dernier.

Que se passe-t-il lorsque la norme n'est pas respectée ?

Lors de l'audit de certification, l'organisme tierce partie va vérifier que toutes les exigences du référentiel considéré sont bien respectées par l'entreprise avant de lui délivrer la certification. Dans le cas où l'entreprise ne répondrait pas à une exigence, l'auditeur relèvera un « écart ». Tous les écarts n'ont pas le même niveau de gravité, ni les mêmes conséquences sur la certification de l'entreprise. Le niveau varie en fonction de la nature et de l'importance de l'exigence :

Niveau 1 : les écarts mineurs. L'auditeur relève de petits écarts par rapport aux exigences du référentiel utilisé. Dans ce cas, la certification est délivrée, mais la correction des écarts doit intervenir avant l'audit de suivi. Si ce n'est pas le cas, ces écarts sont réévalués en écarts majeurs à l'issue de l'audit de suivi.

Niveau 2 : les écarts majeurs. L'auditeur relève des écarts importants par rapport aux exigences du référentiel. Soit, ces écarts peuvent être corrigés dans les trente jours qui suivent la notification du rapport de l'auditeur (par l'envoi de documents manquants, inexacts ou incomplets) et dans ce cas l'entreprise reçoit la certification. Soit, ces écarts nécessitent une contre-visite par l'auditeur et dans ce cas la certification n'est pas accordée.

Niveau 3 : les écarts critiques. L'auditeur relève de tels écarts par rapport aux exigences du référentiel qu'il lui est impossible de délivrer la certification. L'entreprise ne sera pas certifiée tant qu'elle n'aura pas corrigé ces écarts et fait valider cette correction par un nouvel audit.

« Le contrôle coûte cher. »

Lors d'un important projet, nous avons hésité entre une proposition émanant d'un organisme accrédité, plus coûteuse, et une autre provenant d'un organisme non accrédité. Au final, le mieux disant l'a emporté sur le moins disant. La valeur ajoutée, du point de vue technique et organisationnel, a été telle que le retour sur investissement s'est réalisé plus tôt que prévu.

Patrick L., Thomson Technologies et Méthodes,
site internet du Cofrac

Le contrôle ou la certification coûtent-ils cher ? Répondre à cette question revient à identifier tout d'abord les objectifs d'une évaluation de conformité. Distinguons au préalable ce qui touche d'une part à la santé et la sécurité (des citoyens, des biens, des processus) et, d'autre part à la démarche « qualité » de l'entreprise.

Si l'objectif vise à renforcer la sécurité et la santé des citoyens, la qualité de l'environnement, la santé au travail, existe-t-il un coût maximal au-dessus duquel la société ne souhaite pas engager des mesures de prévention ? Répondre à cette question implique de revenir à la notion de « juste contrôle ». Rentre alors en compte les risques estimés, l'accidentologie, les données empiriques..., ces données étant nécessaires pour fixer la « juste » intensité du contrôle et donc son coût (en évitant les écueils de l'absence de contrôle et du « tout contrôle »).

Si l'objectif tend à la sécurité des biens, des ouvrages, le coût d'un dispositif de prévention et de contrôle fixé par les sociétés d'assurance doit alors être appréhendé au regard des désagréments en cas de sinistre.

Si l'objectif visé est de permettre un fonctionnement continu du processus industriel, les dispositifs de prévention ont également toute leur place. D'ailleurs, rappelons que la surveillance au sens large (réalisé par un tiers ou par l'exploitant lui-même) est un outil d'aide à la décision pour l'exploitant afin de mener des actions d'amélioration curative (immédiatement), corrective (dispositions à mettre en place progressivement) ou préventive. La surveillance peut revêtir différentes formes et peut être réalisée par différents acteurs : par les services de l'État, par les services techniques des sociétés d'assurance, par un tiers indépendant, par une société de maintenance, ou par l'exploitant lui-même. Selon les cas de figure et les intervenants, la perception par l'exploitant du coût de la surveillance varie.

Si l'objectif est l'amélioration de la qualité, la perception des coûts dépend alors de la nature de ces derniers (internes ou externes), de l'engagement préalable de l'entreprise dans une démarche qualité et des gains (directs et indirects) réalisés.

On distingue habituellement les coûts externes et les coûts internes. Les coûts externes sont ceux facturés par l'organisme en charge de la surveillance au sens large : frais de dossier, frais d'audit de certification, frais de consultants externes, frais d'acquisition de matériel (informatique, métrologie, etc.). Les coûts internes, quant à eux correspondent au temps d'implication du personnel et de la direction de l'entreprise sur le projet. Ils sont en général moins facilement perçus par l'entreprise. Il peut s'agir de : rédaction des procédures et documents écrits, gestion des documents, amélioration des procédures, réunions liées au projet, communication, formations et sensibilisation des autres personnels, sans oublier le salaire du responsable interne

LA PERCEPTION DES COÛTS DE LA SURVEILLANCE EN FONCTION DES ACTEURS	
Par les services de l'État	Coût non perçu par l'exploitant.
Par les services techniques des sociétés d'assurance	Coût non perçu car inclus dans la police d'assurance.
Par un tiers indépendant	Coût perçu directement.
Par une société de maintenance	Coût non perçu car inclus dans un contrat global.
Par l'exploitant lui-même	Coût interne perçu largement inférieur au coût réel car l'exploitant ne peut pleinement le mesurer (salaires, formation, arrêts de travail, actions correctives à mener).

Commentaire : la perception des coûts de la surveillance au sens large est par définition une notion très relative. Elle dépend de la nature des acteurs qui en ont la charge, de la nature de la prestation et de la taille des entreprises. Alors que la perception des coûts est plus importante lorsqu'elle est réalisée par un tiers indépendant, les entreprises préfèrent majoritairement cette solution pour des raisons d'économies d'échelle réalisées et aussi d'indépendance. Dans le cas de l'industrie, par exemple, alors qu'un tiers seulement des contrôles réglementaires doit obligatoirement être réalisé par un tiers indépendant, on constate que c'est la très grande majorité des contrôles qui sont confiés aux organismes tierce partie.

désigné pour diriger le projet. Ces coûts (externes et internes) dépendent de la nature de l'intervention (essai, contrôle, certification, audits de suivi, etc.) et de l'objet de l'intervention (système de management, biens et services, personnes et compétences, démarches et projets, référentiel d'entreprise, parcours pédagogique, bonnes pratiques, etc.). Dans le cas de la certification volontaire d'un système de management qualité (SMQ) défini par la norme ISO 9001, par exemple, on estime que le coût global se répartit à hauteur de 60-70 % en coûts internes et de 30-40 % en coûts externes.

Si l'entreprise est préalablement engagée dans une démarche qualité et possède déjà une structure interne (un SMQ), il lui faudra alors réaliser un diagnostic général en faisant appel soit à un auditeur externe (consultant) soit à un organisme tierce partie, puis deux audits de suivi sur une période de trois ans. Le coût interne, quant à lui, correspondra au temps passé par le responsable qualité de l'entreprise dans le cadre de ce projet. En revanche, si l'entreprise n'a engagé aucune démarche qualité, il lui faudra d'abord l'initier durant quelques mois en impliquant son personnel et un salarié cadre responsable de la qualité, ce qui représentent des coûts internes additionnels.

Enfin, la perception des coûts par l'exploitant dépend très largement des gains réalisés. Patrick L., Thomson Technologies et Méthodes, insiste en épigraphe de ce chapitre sur « la valeur ajoutée » et le « retour sur investissement ». On distingue habituellement les gains directs et les gains indirects.

Les gains directs correspondent aux gains immédiats réalisés après l'intervention. Ces gains proviennent de sources multiples et leur ampleur dépend de la nature des contrôles réalisés et des certifications attribuées. Dans le cas de la norme ISO 9001 évoquée précédemment, les principales sources de gains directs pour l'entreprise sont liées à : l'amélioration de la qualité de service offerte aux clients, la maîtrise accrue des processus et des budgets, la réduction des gaspillages, la suppression des coûts cachés (produits défectueux, réclamation des clients, redondances dans le processus de production), la motivation renforcée des collaborateurs qui prennent désormais conscience de leur rôle et de leur valeur au sein de l'entreprise, l'engagement et

l'implication de la direction de l'entreprise, la mise en place d'une communication dynamique sur l'engagement qualité de l'entreprise auprès de ses clients et prospects, le gage de confiance que représente la certification vis-à-vis des clients, une meilleure relation avec les fournisseurs de l'entreprise, la différenciation vis-à-vis de la concurrence, le développement facilité de nouveaux marchés grâce à la visibilité accrue qu'offre la certification bénéficiant d'une reconnaissance internationale, la participation aux appels d'offres imposant la certification comme prérequis, etc. Si l'on ajoute l'obligation de passer un audit de renouvellement tous les trois ans qui offre à l'entreprise certifiée la garantie d'une évaluation en continue, on comprend aisément que le « retour sur investissement » mentionné en épigraphe est non seulement important, mais également durable et prolongé dans le temps. Doug Smith, président de Conematic, entreprise spécialisée sur les systèmes de chauffage au Canada, témoigne : « avec ISO 9001, nous disposons de la maîtrise des processus [...]. Sur ces dix ans, nous avons réussi à réduire de 75 % le temps de travail des chaînes de production et de montage, tout en produisant cinq fois plus » (site Internet de l'ISO). Il en va ainsi de toutes les certifications délivrées, chacune apportant des bénéfices directs pour l'entreprise pour un coût réduit. Il est même possible de faire jouer les synergies en envisageant des certifications combinées : par exemple, la norme ISO 9001 peut être couplée à l'ISO 14001 (management environnemental), l'OHSAS 18001 (management de la santé et de la sécurité au travail), l'ISO 50001 (management de l'énergie)... Se faire certifier, c'est aussi l'occasion de pérenniser ses méthodes de travail, de codifier ses pratiques, de valoriser son savoir-faire et de transmettre ses connaissances.

Les gains indirects correspondent aux gains à plus long terme réalisés par l'entreprise. Un contrôle réglementaire, par exemple, permet la participation à un marché où la confiance entre acteurs est centrale ou bien constitue une condition pour être assuré, ce qui a une grande valeur pour les entreprises. De manière générale, le contrôle (volontaire ou réglementaire) d'un équipement réduit le risque de panne et évite ainsi à l'entreprise de subir une perte d'exploitation couplée à une perte concurrentielle (perte d'image et de notoriété), à une perte de crédit et in fine à une perte de clients ! Les gains indirects correspondent typiquement à ce que les entreprises réclament en dommage et intérêt aux organismes en charge du contrôle en cas de défaillance. Ces gains indirects sont par nature difficilement quantifiables, mais peuvent être saisis par la réduction du nombre d'accidents constatés. En ce sens, Martin Denison, directeur général de Scuba Schools Tauchausbildung, leader en matière de formation des plongeurs et moniteurs de plongée en Autriche, estime que « le nombre des accidents de plongée a baissé de 24 % en l'espace de deux ans » après « la mise en œuvre de normes ISO, doublée d'une certification par un organisme tiers accrédité » (site Internet de l'ISO).

En définitive, les coûts internes et externes des essais, contrôles et certifications doivent être considérés par les entreprises comme un investissement dont les bénéfices apparaissent à moyen et long terme : confiance accrue des clients quant à la qualité et à la fiabilité des produits et services vendus, respect des exigences réglementaires à moindre coût, accès à l'assurance, réduction des coûts pour chaque aspect des activités, accès aux marchés extérieurs !

L'impartialité d'un tiers indépendant a certes un coût, mais elle apporte en retour de la confiance à tous les niveaux de la chaîne de valeur. Le plus important est finalement de bien choisir l'organisme tierce partie. Ce dernier doit : proposer des auditeurs qualifiés dans le domaine d'activité de l'entreprise, être régulièrement choisi par les clients et les concurrents de l'entreprise, avoir une visibilité, être si possible accrédité, proposer un taux horaire compétitif et adapté à la taille de l'entreprise.



Tierce partie et progrès social

En Europe, les écarts de salaires entre les femmes et les hommes à qualification et ancienneté équivalente est de 16 % en moyenne (1,9 % en Pologne contre 27,6 % en Estonie). Le salaire n'est que l'un des nombreux aspects des inégalités relevées en Europe (inégalité des taux d'emploi, des évolutions de carrière, etc.). En France, le taux d'emploi des femmes de 20/64 ans est de 67 % en 2014 contre 76 % pour les hommes, les écarts de salaires en défaveur des femmes se situent à 19,4 % (1,2 % dans la construction contre 41,4 % dans les activités financières et d'assurance), la moitié des femmes se concentrent sur 12 familles professionnelles (santé, social, soins) tandis que la moitié des hommes se répartissent sur 20 familles professionnelles (agriculture, bâtiment, informatique), enfin 3 % des postes de président de groupes cotés en bourse sont des femmes (DARES Analyses n° 28, avril 2014).

Le premier label européen sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (GE-ES pour Gender Equality – European Gender) a été lancé en avril 2010 par le fonds de dotation Arborus, avec le soutien de Bureau Veritas Certification. Ce label récompense les meilleures pratiques RH en termes d'égalité à l'échelle européenne. Il a pour vocation de favoriser le développement d'une culture commune de l'égalité professionnelle entre femmes et hommes ainsi qu'une plus grande homogénéisation des parcours professionnels.



Bureau Veritas Certification est intervenu sur la création d'une méthodologie de certification de la gestion et de la coordination des politiques de ressources humaines en faveur de l'égalité professionnelle. Ce référentiel très précis est appliqué à la maison-mère de chaque entreprise candidate et à au moins

l'une de ses filiales. Ce référentiel comprend des critères tels que : la formation des managers à l'égalité, les pratiques salariales, l'existence d'actions harmonisées à l'échelle européenne, la présence d'outils internes d'évaluation de la politique de l'entreprise en matière d'égalité, l'échange des bonnes pratiques entre maison-mère et filiales, la présence d'un dialogue formalisé sur ces questions entre les différents comités d'entreprise, etc.

En 2015 dix groupes avaient été labellisés GE-ES (avec leurs 50 filiales dans douze pays européens) : BNP Personal Finance, EDF, Carrefour, General Electric Power & Water, Geodis, Lafarge, P.S.A. Peugeot Citroën, L'Oréal, Orange, et Randstad. La plupart de ces entreprises ont pu, par l'intermédiaire de ce projet de certification, amener certaines de leurs filiales qui avaient des degrés de maturité moins élevés en termes d'égalité professionnelle à s'engager plus activement dans la démarche. En ce sens, Laurent Depond, directeur de la Diversité Groupe d'Orange, souligne que « l'idée de partager des bonnes pratiques entre filiales d'Orange et avec d'autres entreprises en impliquant les acteurs locaux est un puissant levier de progrès. Le label GE-ES joue ainsi le rôle de catalyseur d'énergies, dans un esprit de saine émulation et de responsabilisation ». Philippe Noyer, directeur des Relations Sociales BNP Personal Finance, ajoute que « les bénéfices se mesureront dans la durée, en termes de fidélisation des collaborateurs, en interne, et d'attractivité à l'externe ».

Source : <http://www.arborus.info/fr/>

« Le développement durable et ses normes : un nouveau marché pour la tierce partie. »

Notre activité est une composante essentielle de toute politique de développement durable.

Jacques Lubetzki, président de la Coprec jusqu'en septembre 2015

Le développement durable, concept aux limites floues, se traduit au quotidien par l'émergence de nouvelles normes, de nouveaux standards, de nouvelles règles de l'art pour les acteurs économiques. À ce titre, ne constitue-t-il pas un nouvel Eldorado pour la tierce partie ?

La question est probablement mal posée car toute évolution de la société ayant pour effet l'émergence de nouvelles normes (volontaires ou réglementaires) représente toujours un marché potentiel pour les organismes d'essais, de contrôle et de certification. Posée en ces termes, la question stigmatise inutilement la tierce partie puisque d'autres organismes comme les bureaux d'études et les cabinets de conseil bénéficient également de cette évolution. De plus, elle ne permet pas d'appréhender les enjeux plus profonds posés par le développement durable, à commencer par la redéfinition de nouveaux modèles d'entreprise prenant en compte les attentes des parties prenantes.

Rappelons que le développement durable, expression apparue en 1980, désigne une volonté de corriger les déséquilibres du développement actuel en visant une harmonie

entre les domaines économique (recherche d'efficacité accrue), social (distribution plus équitable des richesses) et environnemental (respect de la nature). Le développement durable « implique, notamment, une révision totale de notre façon de consommer, de produire, d'exploiter les ressources naturelles, de faire du commerce, de gérer nos déchets, d'envisager le progrès technique et même de dialoguer entre nous et de prendre des décisions du niveau local au niveau international » (A. Slim, *Le Développement durable*, 2007, p. 5). Tous les acteurs de la société (entreprises, consommateurs, État et collectivités publiques, ONG, actionnaires, fournisseurs, institutions internationales et société civile) sont concernés. Parmi ces acteurs, les entreprises sont incontournables. Comme le rappelle l'Observatoire sur la responsabilité sociale des entreprises « l'engagement des entreprises est un levier essentiel à la mise en œuvre du développement durable » (ORSE, Développement durable et entreprises, 2004). En effet, les entreprises sont au cœur de la production des richesses, elles mobilisent de multiples fournisseurs, vendent leurs produits aux clients, distribuent les salaires et les dividendes, interagissent en permanence avec l'environnement, tissent des interactions avec les communautés riveraines des sites de production, etc. Elles apparaissent de ce fait comme l'acteur central du développement durable.

De leur côté, les organismes tierce partie s'inscrivent historiquement dans une démarche de sécurisation : évaluation de la conformité des produits et actifs en matière de solidité, de respect de l'environnement et de la sécurité. En ce sens, Jacques Lubetzki souligne que « cela fait près de deux siècles que nous faisons du développement durable sans le savoir, à la manière de Monsieur Jourdain » !

L'émergence récente de nombreux référentiels de certification et autres normes s'inscrit parfaitement dans les missions originelles de la tierce partie et en font un acteur central en matière de RSE.

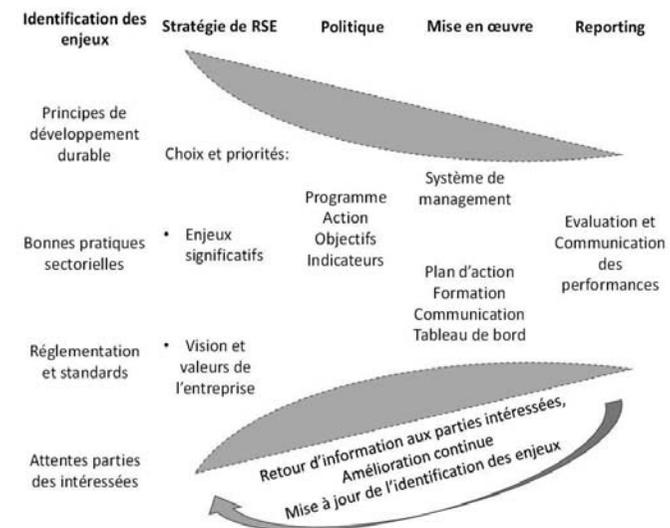
Comme le rappelle la Commission européenne en 2001, la RSE est « une intégration volontaire des préoccupations sociales et écologiques des entreprises à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties intéressées ». Pour initier cette démarche « volontaire », les entreprises disposent déjà de multiples normes, outils systèmes, labels, référentiels produits et même outils de reporting : SD 21000, ISO 26000, ISO 14001, ISO 9001, OHSAS 18001, SA 8000, Écolabel européen (1992), marque NF environnement (1991), marque AB, la GRI (Global Reporting Initiative), AA 1000, pour ne citer que ceux-là. Ces outils se recoupent parfois et se complètent la plupart du temps. L'entreprise a donc le choix d'initier ou non une démarche RSE et d'adopter tel ou tel outil à sa disposition en fonction de sa taille, son secteur, son ancrage territorial, sa culture et son niveau d'exposition au risque.

Lorsque l'entreprise décide de s'engager dans une démarche RSE, elle se heurte très vite à la difficulté d'évaluer l'efficacité de ses résultats au regard des référentiels suivis. La majorité des entreprises engagées dans une démarche RSE recourent spontanément à un contrôle en interne : soit en établissant des codes de valeurs internes et en comptant sur le respect de ces codes par les salariés, soit en créant un organe interne chargé de la RSE. Ce faisant, les entreprises se placent dans une situation de conflit d'intérêt potentiel dans la mesure où elles sont juges et parties. Elles pourraient donc être tentées d'intégrer dans leurs politiques RSE un

contenu minimal et sélectif des actions à mener. Ce biais peut être évité par le recours à un organisme extérieur.

C'est précisément à ce niveau que la tierce partie se place au premier plan. Comme le suggère Jacques Lubetzki en épigraphe de ce chapitre, les sociétés tierce partie ont beaucoup d'atouts à faire valoir par rapport à leurs concurrents. En effet, elles évaluent déjà les performances des entreprises en matière de solidité, de sécurité, de qualité, de santé ou d'environnement. Autant de domaines centraux dans les différents référentiels couramment utilisés dans la RSE. Les sociétés tierce partie sont naturellement des tiers impartiaux, dont les activités sont régies par des règles d'incompatibilités absolues et conditionnelles. Enfin, les sociétés tierce partie sont dotées d'une vision globale dans le domaine environnemental leur permettant d'assister efficacement les acteurs économiques dans les différentes étapes de leur démarche RSE (identification des enjeux, définition de la stratégie et des priorités, choix de la politique, mise en œuvre, reporting).

Les étapes de la démarche RSE dans l'entreprise



Source : Extrait du guide de présentation de SD 21000 - Afnor.

Commentaire : Ce référentiel aide les entreprises à établir leurs propres choix d'engagement avec leurs propres parties prenantes.

conclusion

*La tierce partie résulte d'une évolution
de l'exercice de contrôle de l'État.*

Lydie Évrard, déléguée interministérielle aux Normes,
entretien du 26 février 2015

Certes, la tierce partie est avant tout une qualité, celle d'être un tiers de confiance indépendant et donc en mesure d'apporter un regard neutre lorsqu'il est sollicité. Certes, la tierce partie dispose d'une expertise réelle acquise sur le terrain, de compétences techniques avérées et confirmées par les accréditations et les agréments, qui en font un partenaire de qualité pour les entreprises petites et grandes. Il en découle un large spectre de missions exercées par les organismes tierce partie : conseil, inspections, mesures diverses, essais, audits, évaluations de conformité... mais la tierce partie doit faire face aujourd'hui à une mutation du contexte dans lequel elle évolue. Deux tendances de fond, susceptibles d'avoir un impact sur ses missions futures, peuvent être dégagées : d'une part, une demande sociétale grandissante pour la sécurité et la protection, et d'autre part, « une évolution de l'exercice du contrôle de l'État ».

La première tendance n'est pas nouvelle et a probablement toujours existé. Or la montée des facteurs de risques globaux

(liés à la mondialisation, aux crises financières, à l'économie digitale, à la crise environnementale...) amènent les acteurs de la société à rechercher davantage de sécurité et de protection qu'auparavant. « Notre société est devenue peureuse, paralysée par l'obsession de prévenir tous les aléas » écrivaient, en mars 2013, les auteurs du rapport sur la lutte contre l'inflation normative.

La deuxième tendance, plus récente, trouve pour partie son origine dans la « Nouvelle Approche » en matière d'harmonisation technique et de normalisation initiée en 1985 à l'échelle européenne (Résolution du Conseil 85/C 136/01) et appliquée à une trentaine de directives européennes. Il y est établi une articulation nouvelle entre réglementation et normalisation : d'un côté, la réglementation (directives européennes) fixe désormais « les exigences essentielles », les objectifs à atteindre pour assurer la sécurité et la santé des personnes ou la protection de l'environnement tandis que, de l'autre côté, les normes, dont l'élaboration est confiée aux organismes européens de normalisation, décrivent les solutions privilégiées permettant d'atteindre ces objectifs. En France, cette tendance a pris la forme de la « simplification », définie comme la volonté de faire « gagner du temps et économiser de l'argent aux entreprises par la réduction des charges administratives excessives et inutiles » (Conseil de la simplification, *Les 50 premières mesures de simplification pour les entreprises*, 14 avril 2014, p. 1). Dans ce cadre, la réglementation s'est progressivement recentrée sur les exigences essentielles (les objectifs à atteindre) tout en laissant aux acteurs le choix des moyens à adopter pour les atteindre (normes volontaires, lignes directrices, autres moyens). Se dessine alors ce que le Conseil d'État appelle le

« droit souple » : la réglementation définissant les obligations de résultats, les acteurs concernés s'organisant en aval par l'élaboration de normes volontaires.

Au croisement de ces deux tendances de fond, la tierce partie a une réelle valeur ajoutée et ce à plusieurs niveaux.

Tout d'abord, la tierce partie peut contribuer efficacement à la pertinence des nouvelles dispositions réglementaires. Les textes réglementaires soumis à consultation publique constituent à ce titre un levier d'action important. À ce stade, les textes sont encore des projets et les commentaires recueillis peuvent être pris en compte par les services de l'État et conduire à faire évoluer les projets. De par leur expertise avérée, les organismes tierce partie ont une contribution importante à apporter par les remontées du terrain qu'ils sont susceptibles de faire. Ces remontées existent déjà, et, d'après Lydie Évrard, elles « mériteraient d'être poursuivies et renforcées ».

Ensuite, la tierce partie pourrait jouer un rôle important dans la recherche de la complémentarité entre les normes et les lois. Pour cela, elle doit persévérer dans son effort de remontée rapide des informations utiles aux bons services de l'État. Cela pourrait passer, par exemple, par une mutualisation renforcée des informations dans le cadre de structures coopératives. À ce titre, les fédérations nationales (Coprec, Syprev) pourraient voir leur rôles de coordination, de remontée de l'information et de synthèse se renforcer. Ces fédérations seraient alors susceptibles de relayer efficacement les messages portés par leurs différents adhérents. Elles joueraient ainsi un rôle actif dans le processus d'élaboration des textes réglementaires.

Enfin, à l'échelle européenne, la tierce partie jouera un rôle essentiel dans l'harmonisation des pratiques et la reconnaissance mutuelle des certificats nationaux. Elle le fait déjà par l'intermédiaire du Ceoc.

En définitive, même si l'articulation entre la réglementation et la normalisation volontaire évolue, les contrôles ne devraient pas disparaître car les attentes sociétales, comme on l'a vu, ne vont pas dans ce sens. S'assurer de la pertinence et de la lisibilité des nouvelles dispositions réglementaires, orienter les contrôles afin qu'ils répondent aux mieux aux attentes de la société, élaborer de manière consensuelle de nouvelles normes qui donnent présomption de conformité, simplifier la vie des entreprises, avoir une vision élargie et faire valoir le retour d'expérience qu'elles développent... autant de nouvelles fonctions qui requièrent des qualités qui sont déjà celles de la tierce partie.

A N N E X E S

glossaire

Accréditation : procédure par laquelle un organisme faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques (comme le contrôle ou la certification). Depuis le règlement européen du 9 juillet 2008, l'accréditation est considérée comme un service public en Europe et ne peut être exercée que par un seul organisme d'accréditation par pays (UKAS au Royaume-Uni, BSH en Allemagne, Cofrac en France, etc.). La concurrence entre accréditeurs est interdite. L'accréditation peut se faire dans un cadre réglementaire tout comme dans un cadre volontaire.

Afnor : Association française de normalisation fondée en 1926, reconnue d'utilité publique, à laquelle le décret n° 2009-697 du 16 juin 2009 relatif à la normalisation confie une mission d'intérêt général d'orientation et de coordination de l'élaboration des normes nationales et de la participation à l'élaboration des normes européennes et internationales (art. 5). À l'échelle internationale, Afnor défend les intérêts français en tant qu'institut membre des associations de normalisation européenne (CEN) et internationale (ISO). Son influence y est à la fois technique et stratégique, essentielle pour les entreprises françaises car 90 % des normes volontaires françaises sont mondiales.

Agrément : reconnaissance officielle émanant d'une autorité reconnue (en général l'État) qu'une personne ou une organisation (accréditée ou non) possède la formation, les qualités et les compétences nécessaires dans un domaine d'expertise donné.

C'est ainsi que l'État fait participer les organismes tierce partie accrédités à son action.

Assistance : accompagnement des donneurs d'ordres visant à améliorer la maîtrise des risques et à atteindre la performance souhaitée.

Audit : processus systématique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des enregistrements, des énoncés de faits ou d'autres informations pertinentes, et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les exigences spécifiées sont respectées. Le terme « audit » s'applique aux systèmes de management tandis que le terme « évaluation » renvoie aux organismes d'évaluation de la conformité et s'utilise aussi de façon plus générale.

CAPEX : les dépenses d'investissement (*capital expenditure*) sont les coûts de développement ou de fourniture de pièces non-consommables pour le produit ou le système.

CEI : la Commission électrotechnique internationale est une organisation non gouvernementale (association de droit suisse) fondée en 1906 et spécialisée dans les normes électrotechniques. Elle est composée d'un réseau d'organismes nationaux de normalisation d'environ 150 pays. Les normes CEI n'ont aucun caractère contraignant.

CEN : le Comité européen de normalisation est une organisation non gouvernementale de droit belge créée en 1961 dans le but d'harmoniser les normes élaborées dans les pays européens. Composé d'un réseau d'organismes nationaux de normalisation de 30 pays faisant également partie de l'Organisation ISO, le CEN crée les normes européennes « généralistes » (reconnaisables à leur préfixe « EN ») qui sont reprises ensuite par les organismes

nationaux de normalisation (Afnor en France) qui les diffusent en y ajoutant leur préfixe national (par exemple « NF EN » pour la France).

CENELEC : le Comité européen de normalisation électrotechnique est une organisation non gouvernementale de droit belge créée en 1973 et spécialisée dans l'électrotechnique. Elle est composée d'un réseau d'organismes nationaux de normalisation de 30 pays. En 2010, le CENELEC et le CEN ont créé une structure commune (le CCMC) afin de « renforcer les valeurs et les principes de la normalisation européenne ». Le but est de bâtir progressivement un système européen de normalisation « ouvert, flexible, dynamique et capable de répondre aux enjeux des technologies émergentes dans un contexte de mondialisation ».

Certification : assurance écrite (prenant la forme d'un certificat) donnée par un organisme tierce partie établissant qu'un produit, service, système de management, personne... est conforme aux exigences d'un référentiel. Il s'agit d'une attestation de conformité. En Amérique du Nord, on parle d'enregistrement plutôt que de certification. Elle peut relever d'une démarche volontaire comme d'une obligation réglementaire.

Code d'éthique : texte non réglementaire énonçant les valeurs et les principes auxquels adhère une organisation et régissant la conduite de ses employés. Il est un outil permettant d'assurer l'intégrité du personnel et de maintenir une ligne de conduite homogène entre tous les membres de l'organisation. Le terme anglais *code of ethics* désigne aussi bien le concept de « code d'éthique » que celui de « code de déontologie » en français.

Code de déontologie : texte réglementaire énonçant les règles de conduite qui régissent l'exercice d'une profession ou d'une fonction en faisant état des devoirs, des obligations et des responsabi-

lités auxquels sont soumis ceux qui l'exercent (ex. codes de déontologie des médecins, des avocats, des juges, etc.).

Cofrac : créé en 1994 par la réunion du Réseau national d'essais (RNE) et du Bureau national de métrologie (BNM-FRETAC), le Comité français d'accréditation est une association à but non lucratif et régie par la loi de 1901. Le Cofrac a été officiellement institué comme « l'instance nationale d'accréditation » par le décret du 19/12/2008 paru au JO du 26/12/2008. Sa mission est d'accréditer les laboratoires d'analyses, d'essais et d'étalonnage ainsi que les organismes de certification et d'inspection. L'accréditation délivrée garantit que les organismes sont impartiaux et compétents pour réaliser des évaluations de conformité. Le Cofrac contrôle régulièrement les organismes accrédités (sous la forme d'audits) afin de vérifier que les conditions d'impartialité et de compétence sont toujours réunies.

Conflit d'intérêt : situation dans laquelle les décisions d'un acteur sont influencées par des pressions « internes », des pressions « externes » ou lorsqu'il se trouve en position de juge et de partie.

Contrôle : *inspection* en anglais (le terme « inspection » est également utilisé en français), il s'agit de l'examen de la conception d'un produit, service, processus ou installation et de la détermination de leur conformité à des exigences spécifiques. On distingue habituellement le contrôle réglementaire qui est réalisé sur la base de dispositions fixées par l'État et qui revêt à ce titre un caractère obligatoire et le contrôle volontaire qui s'effectue à la demande d'un donneur d'ordre (comme le contrôle qualité par exemple).

Coûts cachés : ils correspondent à tous les coûts qui s'imposent à l'entreprise sans que celle-ci ait prévu un budget spécifique pour y faire face. On peut citer : la perte de temps par manque d'information du personnel ou par compétences inadaptées, le coût de

sur-qualité, le traitement des réclamations, le traitement des mal-façons... La certification d'un système de management qualité (SMQ) défini par la norme ISO 9001 peut contribuer à réduire significativement ces coûts.

Désignation : nomination par une instance gouvernementale d'un organisme d'évaluation de la conformité pour réaliser des activités d'évaluation de la conformité spécifiées.

EA : l'European co-operation for accreditation est l'organisation européenne regroupant les pays signataires du MLA (Multilateral Agreement) qui a pour mission de contribuer à la reconnaissance mutuelle des certificats d'accréditation attribués par les organismes accréditeurs des pays signataires. EA a été officiellement désigné comme l'organisme responsable de l'infrastructure de l'accréditation en Europe par le Règlement (CE) n° 765/2008.

Écart : non-satisfaction à des critères explicites ou implicites du référentiel d'accréditation. L'écart peut avoir un effet avéré, quantifiable par l'évaluateur, ou peut représenter un risque induit important sur le niveau de qualité des prestations. Il peut être d'ordre technique ou organisationnel.

Écart critique : écart dont le résultat met en cause la fiabilité des résultats ou l'aptitude du système de management à maintenir le niveau de qualité des prestations d'évaluation de la conformité.

Écart non critique : écart dont le résultat n'affecte pas ou n'est pas susceptible d'affecter directement et immédiatement la qualité des prestations d'évaluation de la conformité.

Échantillonnage : prélèvement d'un échantillon de l'objet de l'évaluation de la conformité selon une procédure donnée.

EN (Norme européenne) : norme adoptée par un organisme européen de normalisation (CEN, CENELEC, ETSI) que les

organismes nationaux de normalisation (Afnor en France) doivent mettre en application sous la forme d'une norme nationale identique (norme NF EN) avec retrait de toute autre norme nationale qui serait en contradiction.

EPERS : éléments pouvant entraîner la responsabilité solidaire. Définis par la loi Spinetta de 1978 (article 1792), les Epers sont des éléments d'équipement conçus et produits pour satisfaire à des exigences précises et déterminées à l'avance. Ils impliquent la présomption de responsabilité des fabricants et personnes assimilées ayant fait figurer leurs noms, marques ou signes distinctifs sur le produit.

Essai : opération technique qui consiste à déterminer une ou plusieurs caractéristiques d'un produit, processus ou service donné, selon un mode opératoire spécifié.

Essai d'aptitude : évaluation des performances d'un laboratoire en matière d'essais ou étalonnages, au moyen d'intercomparaisons (*i.e.* organisation, exécution, évaluation d'essais ou d'étalonnages d'objets identiques ou semblables par au moins deux laboratoires différents dans des conditions prédéterminées).

Étalonnage : opération qui consiste à établir, dans des conditions spécifiées, la relation existant entre les indications d'un appareil de mesure et les valeurs de la grandeur à mesurer, par comparaison avec un étalon.

ETSI : l'Institut européen de normes de télécommunications est une organisation non gouvernementale qui produit des normes dans le domaine des télécommunications. Il comprend 700 membres représentant les administrations, les opérateurs de réseaux, les producteurs, les fournisseurs de services, les chercheurs et les utilisateurs.

Évaluation de conformité : activité consistant à démontrer que des exigences spécifiées à un produit, processus, système, personne ou organisme sont respectées.

Examen de recevabilité administrative : vérification de la complétude du dossier de demande d'accréditation.

Examen de recevabilité technique : vérification de la compatibilité entre l'organisation générale du demandeur et la demande d'accréditation formulée, et vérification de la capacité de la section Santé Humaine à donner suite à la demande.

Examen de recevabilité opérationnelle : cet examen a pour objectif d'identifier la prise en compte par le système de management du demandeur d'une série de normes (NF EN ISO).

Exigence spécifiée : besoin et/ou attente particulière qui peuvent être formulés dans des documents normatifs tels que les règlements, les normes et les spécifications techniques.

Formation : service pédagogique proposé par certains organismes tierce partie à leurs clients afin de leur permettre de mieux appréhender les problématiques liées à la maîtrise des risques. Les formations portent en général sur la qualité, l'hygiène, la santé, la sécurité et l'environnement.

Homologation : autorisation accordée pour pouvoir commercialiser ou utiliser un produit ou un processus à des fins ou dans des conditions définies.

IAF : l'International accreditation forum est une organisation mondiale intervenant pour la reconnaissance des organismes de certification. IAF a mis en place des accords multilatéraux de reconnaissance mutuelle basés sur les accords régionaux développés par EA (European co-operation for accreditation) en Europe et PAC (Pacific accreditation cooperation) en Asie-Pacifique.

ILAC : l'International laboratory accreditation co-operation est une organisation mondiale intervenant pour la reconnaissance de l'accréditation des laboratoires et des organismes d'inspection. ILAC a mis en place des accords multilatéraux de reconnaissance mutuelle basés sur les accords régionaux développés par EA en Europe et APLAC (Asia Pacific laboratory accreditation co-operation). Parmi les membres d'ILAC, on compte des accréditeurs de plus de 70 pays différents ainsi que des organisations régionales d'accréditeurs.

Incompatibilité : impossibilité pour un organisme tierce partie accrédité d'exercer plusieurs activités simultanément avec un même client. On distingue l'incompatibilité absolue qui impose de ne pas exercer certaines activités en toute circonstance, et l'incompatibilité conditionnelle qui autorise l'exercice de certaines activités dites « incompatibles » dès lors qu'il existe des conditions particulières de réalisation de ces dernières.

Inspection : examen de la conception d'un produit, d'un processus ou d'une installation et détermination de leur conformité à des exigences spécifiques ou, sur la base d'un jugement professionnel, à des exigences générales. L'inspection d'un processus peut comprendre l'inspection d'un personnel, des installations, de la technologie et de la méthodologie.

ISO : Organisation internationale de normalisation (International organisation for standardisation en anglais). Organisation non gouvernementale de droit suisse fondée en 1947 et dont les membres sont les organismes nationaux de normalisation d'environ 150 pays. Son siège est à Genève. ISO propose plus de 19 500 normes internationales couvrant tous les aspects économiques et technologiques. Les organismes de normalisations membres de l'ISO ne sont pas obligés de mettre

les normes internationales en application sous la forme d'une norme nationale identique, ni de retirer toute norme nationale en contradiction.

Laboratoire d'essais : organisme qui procède à des essais.

Laboratoire d'étalonnage : organisme qui procède à des étalonnages.

Marquage « CE » (Communitas Europaena) : marquage unique utilisé au sein de l'Union européenne afin de faciliter les contrôles par les inspecteurs et de clarifier les obligations des opérateurs économiques en matière de marquage sous les différentes réglementations européennes (Décision 768/2008 et règlement 765/2008). Il apporte aux consommateurs une indication (et non la preuve) que les produits ont été fabriqués conformément aux normes européennes. Pour vérifier en quoi les produits sont conformes à la directive CE, les consommateurs doivent consulter le certificat de conformité.

Marquage « NF » : marque collective de certification apportant la preuve que le produit ou service est conforme à des caractéristique de sécurité et/ou de qualité définis dans le référentiel de certification correspondant (qui peut être constitué de normes françaises, européennes ou internationales).

NIST : le National institute of standards and technology est un organisme non réglementaire de l'US Department of Commerce qui élabore des référentiels (préfixés « SP » pour Special Publication) concernant toutes les technologies. La série SP 800-xx, par exemple, porte sur la sécurité des technologies de l'information.

NF : norme française homologuée.

NF EN : norme française homologuée transposant une norme européenne.

NF EN ISO : norme française homologuée transposant une norme européenne transposant elle-même une norme internationale approuvée par l'ISO.

NF EN ISO/CEI : norme française homologuée transposant une norme européenne transposant elle-même une norme internationale approuvée par l'ISO et par la CEI.

NF ISO : norme française homologuée transposant une norme internationale approuvée par l'ISO.

Norme : document définissant des règles codifiées, des exigences, des spécifications ou des caractéristiques qui permettent d'assurer l'aptitude à l'emploi des matériaux, produits, processus et services. Les normes sont au cœur des procédures d'évaluation de conformité. Leur application garantit des produits et services plus sûrs, plus fiables et de bonne qualité et permet d'abaisser les coûts en améliorant la productivité et en réduisant les erreurs. La norme peut être réglementaire (traités, lois, décrets, arrêtés, circulaires) ou volontaire (ISO, EN, NF...).

Notification : acte visant à informer officiellement les autorités européennes qu'un organisme a été désigné par son État pour procéder à l'évaluation de conformité d'un produit lorsqu'une tierce partie est requise dans le marquage CE.

OPEX : les dépenses d'exploitation (*operating expenditure*) correspondent aux coûts courants pour exploiter un produit ou un système.

Parties prenantes : individu ou groupe d'individu pouvant être affecté, directement ou indirectement, par les actions que l'entreprise met en œuvre pour atteindre ses objectifs (salariés, actionnaires, banques, assurances, clients, concurrents, fournisseurs, sous-traitants, collectivités locales, riverains, pouvoirs publics, associations diverses, syndicats, médias, etc.)

Plainte : expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue.

Portée d'accréditation : énoncé formel et précis des activités pour lesquelles l'organisme est accrédité.

Première partie : évaluation de la conformité réalisée par la personne ou l'organisation qui fournit l'objet. Cela pose un problème de neutralité car celui qui contrôle est celui qui précisément fabrique.

Principe de précaution : principe imposant la prise en compte des risques potentiels d'un produit ou d'une activité, même si ces risques ne sont pas encore prouvés.

Procédure : manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.

Produit : résultat d'un processus. Quatre catégories génériques de produits sont définies dans l'ISO 9000:2000 : les services (ex. le transport), les logiciels (logiciel, dictionnaire), les matériels (moteur, pièce mécanique), les produits transformés (lubrifiant).

Référentiel : ensemble de données indiquant les « références » d'un système. Il peut s'agir d'une norme, d'une réglementation, de pratiques professionnelles, d'un cahier des charges, etc.

Retrait : révocation, résiliation de l'affirmation de conformité.

Seconde partie : évaluation de la conformité réalisée par une personne ou une organisation qui a un intérêt dans l'utilisation de l'objet (fournisseurs, distributeurs, prestataires de services). Cela pose un problème de neutralité du fait même que celui qui contrôle à un intérêt direct dans l'objet.

SMQ : le système de management qualité correspond à l'organisation mise en place par une entreprise pour atteindre des objectifs « qualité ».

Surveillance : itération systématique d'activités d'évaluation de la conformité comme base du maintien de la validité de l'affirmation de conformité.

Système de management : ensemble de procédures suivies par une organisation afin d'atteindre ses objectifs.

Tierce partie : tiers de confiance neutre et objectif, n'ayant aucun intérêt dans le produit contrôlé, en général accrédité, qui a pour mission de réaliser des évaluations de conformité.

pour aller
plus loin...

À notre connaissance, il n'existe pas d'ouvrage spécialisé sur la tierce partie. En revanche, les normes font l'objet de nombreux livres adoptant des approches très variées. La sélection présentée ci-dessous n'est en rien exhaustive.

Ursula Bouteville, *La Construction, comment ça marche ? Toutes les techniques de construction en images*, Le Moniteur, 2012. Ce guide s'adresse aussi bien au maître d'œuvre qu'au maître d'ouvrage qui y trouveront des éléments pratiques sur toutes les techniques de construction, le fonctionnement des ouvrages et leurs principes de dimensionnement, le comportement des matériaux, ainsi que les procédés de construction courants.

Michel Capron *et alii*, *ISO 26 000 : une norme « hors norme » ?*, Economica, coll. « Recherche en Gestion », 2010. Livre très détaillé sur les enjeux de la norme ISO 26 000.

Marie-Françoise Chevallier *et alii*, *Sciences et société. Les normes en question*, Acte Sud-IHEST, coll. « Questions Vives », 2014. Ce livre collectif aborde la question de la complexification croissante des normes. Ces dernières sont appréhendées au sens large (normes sociales, éthiques, scientifiques, techniques).

Monique Gouiran, *Les Indicateurs clés de la RSE et du développement durable*, Afnor, 2012. Ouvrage présentant le développement

durable et les référentiels utilisés pour aller jusqu'au bout de la démarche RSE au sein de l'entreprise.

Claude Pinet, *10 clés pour réussir sa certification ISO 9001:2008*, Afnor, 2013. Petit livre didactique qui apporte une méthodologie simple pour mettre en œuvre la norme ISO 9001.

Claude Pinet, *Développer la performance*, Lexitis, 2010. Ouvrage se présentant comme une méthode pour réussir son projet de certification.

Jacques Salamitou, *Management environnemental*, Dunod, coll. « Fonctions de l'entreprise », 2004. Ouvrage très complet sur l'intégration de la protection de l'environnement dans la gestion de l'entreprise.

Jacqueline Sidi *et alii*, *Guide des certifications SI*, Dunod, coll. « Infopro », 2009. Guide pédagogique des certifications dans le domaine des systèmes d'information présentant une trentaine de dispositifs français.

Les sites Internet

Les sites institutionnels sont très bien conçus et apportent tous une information didactique et très utile pour les entreprises désireuses de s'engager dans une démarche de certification. Par ailleurs, les sites des organismes tierce partie sont en général très clairs et proposent toujours quelques pages à vocation pédagogique. La sélection ci-dessous n'est pas exhaustive.

Afnor : probablement le site le plus facile d'accès, même pour les « débutants » en matière de certification. Le point sur les méthodes, les référentiels, les procédures et même les formations à suivre. Des guides à télécharger, des documents divers, des vidéos ludiques et pédagogiques. <http://www.afnor.org/>

Découvrez l'histoire de Léa et de ses Cupcakes : <http://www.afnor.org/metiers/certification/panorama-certification>

Cen : le site donne les dernières avancées en matière d'harmonisation des normes à l'échelle européenne. <https://www.cen.eu/>

Ceoc : site en langue anglaise qui donne l'actualité des dernières évolutions européennes et mondiales en matière de certification et d'accréditation. <http://www.ceoc.com/>

Cnpp : le point sur la prévention des risques, l'état des connaissances et du savoir-faire en matière de sécurité des personnes, du patrimoine et de l'environnement. <http://www.cnpp.com/>

Commission européenne : tient à jour la base de données des organismes notifiés par les États membres. De plus, la Commission européenne donne un large accès aux directives et règlements.

<http://ec.europa.eu/enterprise/newapproach/nando/index.cfm?fuseaction=country.main>

Cofrac : tout sur l'accréditation, ses définitions, son historique en France et en Europe, ses enjeux, les procédures suivies, les bases de données des organismes accrédités. <http://www.cofrac.fr/>

Coprec : les membres de la Coprec, les chiffres clés, les statistiques sur des thèmes variés (qualité de l'air, le BTP...), les méthodes de certification et beaucoup d'autres informations pratiques. Un site bien conçu et didactique. <http://www.coprec.com/>

IAF : tout sur l'harmonisation des accréditations à l'échelle internationale. <http://www.iaf.nu/>

ILAC : le point sur l'harmonisation des accréditations des laboratoires et des organismes de contrôle. <http://ilac.org/>

ISO : le site de référence en matière de normalisation volontaire.

Les bases des normes ISO sont expliquées, les méthodes d'élaboration sont détaillées, la possibilité de les acheter est offerte sur le site. <http://www.iso.org/iso/fr/>

NIST : tout sur les référentiels SP américains. Site très bien conçu, mais entièrement en langue anglaise.

<http://www.nist.gov/>

dans la collection « idées reçues »

- *L'Art contemporain au-delà des idées reçues*, Isabelle de Maison Rouge
- *Le Bio : qui a-t-il (vraiment) dans nos assiettes ?*, Michel Guglielmi & Christophe David
- *La Fascination du Japon*, Philippe Pelletier
- *Climat, environnement, énergie - 30 idées reçues pour démêler le vrai du faux*, collectif
- *La Tentation de la Chine*, Stéphanie Balme
- *Le Grand Livre des troubles mentaux*, collectif
- *Idées reçues sur le monde arabe*, Pierre Vermeren (dir.)
- *Le Moyen-Âge : 10 siècles d'idées reçues*, Laure Verdon
- *De Séoul à Pyongyang - idées reçues sur les deux Corées*, Pascal Dayez-Burgeon & Kim Joo-no

...

Pour connaître la liste complète des titres de la collection :

www.lecavalierbleu.com

Éditeur : Marie-Laurence Dubray
Remerciements de l'Éditeur à : Anne-Laure Marsaleix

© Le Cavalier Bleu - 5 avenue de la République - 75011 Paris.
www.lecavalierbleu.com
« idées reçues » est une marque protégée.

Crédits photos couverture : Fotolia, © Daniel Prudek, © tiero, © hanneliese, © mshch,
© jovannig, © Roi sande, © Dmitriy Sladkov, © Ivan Kruk.

Couverture : © Mademoiselle
Imprimé en France par CPI Firmin Didot en décembre 2015 - 121296
ISBN 978-2-84670-640-7 / Dépôt légal : janvier 2016
ISSN : 1964-700X

Contrôler mieux pour un monde plus sûr

idées reçues sur les organismes tierce partie

Contrôle qualité, certifications ISO, normes d'hygiène et de sécurité... que ce soit dans notre vie personnelle ou professionnelle, nous sommes tous concernés.

Mais que connaissons-nous vraiment de la façon dont ces normes et ces contrôles sont établis ? Quels sont les principaux acteurs ? Les noms d'Apave, SGS, Dekra, Socotec, Bureau Veritas... nous sont pour la plupart inconnus. Et pourtant, des centrales nucléaires aux ascenseurs de nos immeubles, du contrôle sécurité des jouets de nos enfants à la performance énergétique des nouvelles constructions, en passant par la mise en œuvre de l'égalité homme/femme dans les entreprises, ces sociétés sont partout présentes dans notre quotidien. Au travers d'exemples concrets et d'une analyse de la variété des missions de ces sociétés de contrôle et de certification, Assen Slim nous permet de découvrir ce secteur de la tierce partie qui emploie plus de 200 000 personnes dans le monde.

Docteur en économie, diplômé de l'université de Paris I Panthéon-Sorbonne.
Assen Slim est maître de conférences HDR à l'INALCO (Langues O)
et enseignant-chercheur à l'Esca et au Cemi (Ehes).

15 €

ISBN : 978-2-84670-640-7



9 782846 706407

Couverture :  Fotolia
Conception : *Mademoiselle*

C O P R E C

CONSEIL NATIONAL

Le Cavalier Bleu

ÉDITIONS

www.lecavalierbleu.com