



**Conseil économique
et social**

Distr.
GÉNÉRALE

TRADE/WP.8/2005/7
17 novembre 2004

FRANÇAIS
Original: ANGLAIS

COMMISSION ÉCONOMIQUE POUR L'EUROPE

COMITÉ POUR LE DÉVELOPPEMENT DU COMMERCE,
DE L'INDUSTRIE ET DE L'ENTREPRISE

Groupe de travail pour le développement
de l'industrie et de l'entreprise

Sixième session, 10 et 11 février 2005

Point 4.3.1 de l'ordre du jour provisoire

ÉQUIPE DE SPÉCIALISTES DES SYSTÈMES DE GESTION DE LA QUALITÉ

Rapport d'activité

1. La troisième réunion de l'Équipe de spécialistes des systèmes de gestion de la qualité s'est tenue le 13 novembre 2003 sous la présidence de M^{me} Lidia I. Shokina (Fédération de Russie), Vice-Présidente de l'Équipe. Les 13 et 14 novembre 2003, l'Équipe de spécialistes a organisé un atelier sur l'évaluation écologique des entreprises conformément aux normes ISO 14000. La Délégation académique à la formation continue (DAFCO, France) y a contribué avec une importante communication. La Délégation a créé un outil interactif intitulé «*La Clé Verte*», CD-ROM conçu à l'intention des très petites entreprises, des PME et des artisans qui veulent fonctionner de manière écologique pour obtenir, à terme, la certification ISO 14001. Des études de cas ont été présentées sur l'utilisation de la Clé Verte qui ont démontré son importance pour la gestion de l'environnement.

2. La DAFCO et le secrétariat ont élaboré conjointement une esquisse de projet pour l'élaboration de méthodes d'évaluation écologique des entreprises afin de mettre au point un système de gestion environnementale conforme aux normes ISO de la série 14000. La proposition a été adressée à 25 PME relais et spécialistes membres de l'Équipe. Au 1^{er} novembre 2004, la Hongrie et la Slovaquie avaient manifesté le désir de mettre en œuvre le projet. De nouveaux échanges de vues auront lieu avec les spécialistes de la DAFCO. Le chef du projet est M. François Bels (DAFCO, Ministère français de l'éducation nationale).

3. À sa cinquième session, le Groupe de travail pour le développement de l'industrie et de l'entreprise (WP.8) a proposé de placer les activités de l'Équipe de spécialistes des systèmes de gestion de la qualité sous les auspices du Groupe de travail des politiques de coopération en matière de réglementation et de normalisation (WP.6). À sa huitième session tenue en mai 2004, le Comité pour le développement du commerce, de l'industrie et de l'entreprise a demandé au WP.6 de décider à sa session de novembre 2004 s'il entendait assumer la responsabilité des tâches de l'Équipe, de déterminer les ressources requises et d'informer le Bureau du Comité.

4. L'Équipe a élaboré et adopté un questionnaire sur les modèles, les prix et les bonnes pratiques relatifs à la qualité pour les PME, en collaboration avec la Fondation européenne pour la gestion de la qualité (EFQM) (TRADE/WP.6/2003/10, TRADE/WP.8/AC.6/SEM.19/2003/3). Le questionnaire vise à recueillir des informations et à réaliser des analyses comparatives sur les modèles et les bonnes pratiques axés sur l'excellence pour les PME, compte tenu de divers modèles internationaux relatifs à la qualité. Le questionnaire a été envoyé aux organismes nationaux d'attribution de labels de qualité. Au 1^{er} novembre 2004, 21 pays avaient répondu au questionnaire et adressé leurs réponses au secrétariat. Celles-ci sont en cours d'analyse et un document d'information sur les labels nationaux de qualité est en cours d'élaboration.

5. Un site Web a été créé (<http://www.unece.org/indust/sme/Q-national-award.html>) où l'on trouve les adresses de tous les sites Web connus des systèmes nationaux d'attribution de labels de qualité. Les pays sont invités à communiquer leurs systèmes nationaux, régionaux et spéciaux afin d'aider au maximum toutes les parties prenantes dans ce domaine.

6. L'Équipe de spécialistes organisera le 23 novembre 2004 un atelier international sur les meilleures pratiques concernant les systèmes nationaux d'attribution de labels de qualité, pendant la quatorzième session du Groupe de travail des politiques de coopération en matière de réglementation et de normalisation (voir le document TRADE/WP.6/2003/4 et le site Web de la CEE à l'adresse suivante: <http://www.unece.org/indust/sme/qaward.pdf>). L'Atelier a pour objet d'appeler l'attention des décideurs sur l'importance des systèmes d'assurance de la qualité qui constituent l'un des instruments permettant d'améliorer la qualité des biens et services à l'échelon local et d'accroître la compétitivité des entreprises sur leurs marchés d'exportation. Des activités de sensibilisation à la question de la qualité pourraient être entreprises notamment par le biais des systèmes nationaux et régionaux d'attribution de labels de qualité. De nombreux pays de la CEE disposent déjà de systèmes de ce type et l'Atelier vise à échanger des données d'expérience à leur sujet. La manifestation a également éveillé de l'intérêt en dehors de l'Europe.

7. Le projet pilote de mise en place de systèmes de gestion de la qualité conformément aux normes ISO de la série 9000 à l'intention de l'industrie légère russe, en faisant appel à des méthodes de formation et de mise en œuvre en groupe, a été exécuté avec succès par QUALIPROD Quality and Technical Consulting Ltd. (Hongrie), le Centre de recherche-formation (Fédération de Russie) et DIGART International (Suisse). Deux sociétés russes ont bénéficié de la certification. M. Serguei Sorokin, Directeur général d'OA O Egorevsk-obuv (Fédération de Russie), a présenté une communication à la Réunion d'experts sur la bonne gouvernance des PME tenue les 1^{er} et 2 avril 2004 au Palais des Nations (voir <http://www.unece.org/indust/sme/views.html>). Si les méthodes utilisées étaient satisfaisantes, les entreprises participantes étaient en nombre insuffisant, ce qui n'a pas permis d'observer d'effets de synergie entre elles.

8. Faute de ressources financières, l'exécution du projet de modèle de système intégré de gestion de la qualité a été suspendue.

9. Le Bureau de gestion technique de l'ISO a constitué une équipe spéciale sur l'utilisation intégrée des normes relatives aux systèmes de gestion chargée d'élaborer des directives à ce sujet. L'Équipe spéciale a tenu sa première réunion du 22 au 24 septembre 2004. Elle a décidé de ne pas accepter pour l'instant de nouveaux membres car elle regroupe suffisamment de compétences techniques et sa taille lui permet de fonctionner efficacement. Les participants ont toutefois exprimé le souhait de maintenir des relations étroites avec des personnes et parties intéressées pour savoir comment ses activités sont accueillies. Le secrétaire de l'Équipe de spécialistes a été invité à être l'un de ces observateurs extérieurs.
