NORMALISATION DES PRODUITS, CATALYSEUR DE DEVELOPPEMENT DU COMMERCE TOPONYME.

Cas de la RD Congo

par

Elias MULENDA ONEMA

Professeur Associé, Faculté des Sciences Economiques et de Gestion, Université de Kinshasa

Résumé

Le développement des échanges commerciaux dans le monde actuel est le socle essentiel de développement économique des Etats. Cela impose un certain nombre d'exigences parmi lesquelles cet article focalise son intérêt sur la qualité des produits à mettre sur le marché.

Pour résoudre ce problème, la présente réflexion recommande que la RDC puisse s'appuyer sur les organismes de qualité, notamment, au management de la qualité des produits.

Cela amènera les entreprises à recourir à la normalisation des produits, afin de donner à ceux-ci, des valeurs intrinsèques susceptibles de booster les échanges. L'application du management de la qualité implique nécessairement la certification des produits. Certifier un produit, exige la qualité de celui-ci qui doit passer par la voie de normalisation. Enfin, cette étude propose que la normalisation des produits soit d'application pour accorder un minimum de chance aux produits congolais d'avoir accès aux marchés à l'épreuve de la mondialisation.

Mots - clés : *normalisation, norme, produit, qualité, échange, catalyseur, développement, commerce toponyme.*

Abstract

The development of trade in today's world is the essential foundation for the economic development of states. This imposes a number of requirements, among which this article focuses on the quality of products to be placed on the market.

To resolve this problem, this study recommends that the DRC rely on quality organizations, particularly in product quality management.

This will lead companies to resort to product standardization in order to give them intrinsic values that can boost trade. The implementation of quality management necessarily involves product certification. Certifying a product requires its quality, which must go through the standardization process. Finally, this study proposes that product standardization be implemented to give Congolese products a minimum chance of accessing markets facing globalization.

Keywords *: standardization, standard, product, quality, trade, catalyst, development, toponymic trade.*

INTRODUCTION

Aujourd'hui comme hier, le commerce est un mouvement d'échange des biens et services voire des technologies, qui exige le respect des critères à mettre en évidence. Parmi ceux-ci, ciblons l'un des plus déterminants qu'est la qualité des produits. Etant donné que l'échange peut être interne comme externe, cette étude s'appesantit plus sur son volet externe. C'est dans ce registre que nous parlerons de toponyme, c'est-à-dire d'un élément géographique faisant allusion aux échanges tant régionaux qu'internationaux.

S'agissant de la qualité, elle « réfère à la normalisation des produits qui permet leur insertion dans un marché répondant à la prescription ou recommandation d'un ensemble de règles pour le choix ou la représentation des toponymes, à appliquer au niveau national, régional et international.

Il doit être noté à ce propos qu'il est difficile de trouver une définition de la normalisation qui puisse couvrir les multiples facettes de sa portée et de ses activités au point de satisfaire totalement aux exigences de clarté et de précision. De toutes les façons, le terme est dérivé du substantif « norme » et de l'adjectif « normal ». Le substantif norme est issue du latin « norma » et signifie « règle ». Ainsi, la normalisation peut s'entendre à première vue comme « le fait d'établir les règles »[1]. Pour le philosophe ou le juriste, les règles qui sont les plus en vue sont celles de logique,

[1] Selon les précisions terminologiques que propose l'Association Française de normalisation « AFNOR », en sigle.

de morale ou du droit dans la mesure où celles-ci englobent toutes les fonctions normatives possibles telles que commander, habiliter, permettre, abroger, etc. [2]

L'adjectif « normal » évoque l'idée de conformité à la règle, à l'usage, à la coutume, à la tradition. Ainsi, la normalisation est aussi l'action de mettre ou remettre une situation dans un état normal, dans un état conforme aux usages, à la coutume. Ainsi, en est-il, par exemple, de la normalisation des rapports diplomatiques[3]. Donc, la normalisation vise essentiellement un objectif d'ordre optimal dans un contexte donné.

C'est ainsi qu'il ressort de la définition ISO que la normalisation s'exerce comme une activité, elle suppose l'existence et la prise de conscience des problèmes réels ou potentiels à résoudre. Elle résout ces problèmes par des dispositions destinées à un usage spécifique, commun et répétée. L'application des normes peut être volontaire, obligatoire ou sélective.

Dans le cadre de la présente étude, en liant la normalisation au commerce régional ou international, nous soutenons qu'elle soit obligatoire pour accorder aux échanges, le crédit qu'il faut étant donné que la qualité des produits s'avère un catalyseur au commerce. Dans ce sens, les biens et services attendus sur le marché, doivent être concurrentiels, car la qualité devint un facteur déterminant dans les échanges surtout en cette période de la mondialisation ([4]).

Donc, la question principale à laquelle cette étude cherche à répondre est celle de savoir comment rendre les produits de la RDC compétitifs sur le marché ? Implicitement, quelles sont les étapes ou le processus à suivre pour y parvenir ?

Le contenu de l'article va devoir se forcer pour répondre à ces différentes préoccupations en s'appuyant certainement sur certaines théories. Sous l'angle empirique, l'étude va renfermer quelques illustrations d'autres pays.

Outre cette introduction, la structure de l'étude comporte cinq points : les principes de management de la qualité, les normes connues, les organismes producteurs des normes, les niveaux d'application des normes et la détermination de l'usage de quelques normes. Une brève conclusion met un terme à cette étude.

I. PRINCIPES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Le principal objectif du management de la qualité est de « satisfaire aux exigences de clients et de s'efforcer d'aller au-devant de leurs attentes » ([5]).

Du point de vue commercial, il ressort deux principaux acteurs : le client et le fournisseur. Le client, est considéré comme consommateur ou demandeur et le fournisseur comme producteur chez qui, on se les procure.

Les bénéfices de la normalisation des produits qui engendrent le management de la qualité sont[6]:

- l'augmentation de la valeur pour le client ;
- l'augmentation de la satisfaction du client ;
- l'amélioration de la fidélité du client ;
- l'amélioration de l'activité commerciale ;
- l'amélioration de l'image de pays producteur ;
- l'élargissement du panel des clients ;
- l'augmentation des ventes et des parts de marché.

[2] KELSEN, H., Théorie des normes, Paris, Leviation, 1996, p.1.
[3] MBAYO MUHIYA, M., La normalisation et ses activités connexes, éd. Université Africaine, Kinshasa XI, 2007, p.15.
[4] MULENDA ONEMA, E., Développement institutionnel et performance des entreprises et établissements de la RDC. Une étude des cas avec implémentation de Modèle Crowd Level, Thèse de doctorat, Faculté des Sciences Economiques et de Gestion, Université de Kinshasa, Kinshasa, 2023.
[5] ISO 9000-2015 (F), dimanche 11 octobre 2015, 15 :37.52.
[6] Idem.

Le management de la qualité peut inclure l'établissement de politique qualité et d'objectif qualité et de processus permettant d'atteindre ces objectifs de qualité par la planification de la qualité, l'assurance de la qualité, la maîtrise de la qualité et l'amélioration de la qualité.

Il y a lieu de développer certaines expressions pour une clarté dans la lecture du texte telles que :

- *politique qualité* : intention et orientation d'un organisme telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction en matière de qualité ;
- *objectifs qualité* : résultat à atteindre par objectif relatif à la qualité ;
- *processus* : ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté ;
- *planification de la qualité* : c'est une partie de management de la qualité axée sur la définition des objectifs de qualité et la spécification des processus opérationnels et des ressources associées nécessaires pour atteindre les objectifs de qualité ;
- *assurance de la qualité* : partie de management visant à donner confiance par la conformité aux exigences pour la qualité ;
- *maîtrise de la qualité* : partie du management de la qualité axée sur la satisfaction des exigences pour la qualité ;
- *amélioration de la qualité* : partie du management de la qualité axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences pour la qualité. Les exigences pour la qualité peuvent être liées à tout aspect tel que l'efficacité, l'efficience ou la traçabilité.

II. NORMES CONNUES

Les normes les plus connues au monde sont élaborées par ISO (*International standardization*) qui peut être traduit en français comme suit : organisation internationale de normalisation. Elle a, à ce jour, produit des milliers de normes (23.420 normes).

Les plus populaires ou plus usuelles concernent les domaines faisant objet de la présente étude, il s'agit des normes de gestion de la qualité (ISO 90001), celle de la gestion environnementale (ISO 14001) et celle de la sécurité des denrées alimentaires (ISO 28.000). Elles sont appelées « normes internationales de certification. »

III. ORGANISMES PRODUCTEURS DES NORMES

Ce point-ci démontre combien vaut la nécessité des normes dans la marche d'une nation. Ci-dessous, se trouvent exposés quelques organismes selon les Nations :

- CEI : Comité Electronique International, organisme de la confédération Suisse qui a 5.794 normes ;
- ARSO : Organisation d'inspection du Kenya qui a 1.201 normes ;
- COMESA : Organisation des normes de marché commun d'Afrique australe et orientale avec 370 normes ;
- SADC STAN : organisme de la Communauté de Développement de l'Afrique Australe Kenya 370 normes ;
- OHSAS 18.001 concerne les risques et les dangers dans le monde du travail ;
- OCC : Office de Congolais de Contrôle, organisme d'inspection et d'évaluation congolaise avec 1 norme sur la farine de céréale.

Il convient de signaler ici que la RDC compterait 1.036 normes non applicables pourtant publiées par la loi n°75/271 du 22 août 1975 portant création d'un comité national de normalisation au cours du régime du Président Mobutu.

La compétitivité d'une économie ou d'un commerce à l'heure de la mondialisation, ne peut se réaliser tant que les normes ne sont pas prises en compte dans la production des biens et services destinés au marché international ou au marché tout cours. Dans le domaine de commerce aujourd'hui, la politique de normalisation est conçue comme une composante de la politique de promotion de la qualité, catalyseur déterminant au commerce.

IV. NIVEAUX D'APPLICATION DES NORMES

Au niveau de l'organisme national de normalisation, une certaine publicité peut susciter la demande des normes de produits. Le fonctionnement des systèmes de certification des produits aboutit à la mise en œuvre des spécifications à la conformité desquelles une marque de certification peut être attribuée.

Au niveau du gouvernement, son pouvoir réglementaire permet de rendre obligatoire l'application de ces dispositions des normes.

Au niveau des entreprises, l'introduction et la pratique des techniques de normalisation nécessitent généralement une interaction plus étroite avec d'autres normaliseurs dans le pays et avec l'organisme national de normalisation.

L'interaction de la normalisation des entreprises avec la normalisation nationale serait une opportunité pour assurer une plus grande mise en application des normes nationales et favoriser le développement de la culture normative ([7]).

Ainsi, selon l'évolution des normes dans le temps, 1996 ISO/CEI définit les normes comme étant un document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu qui fournit pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou caractéristiques pour des activités ou leur résultat, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné ([8]).

V. DETERMINANT DE L'USAGE DE QUELQUES NORMES

L'exposé qui suit traite spécifiquement des entreprises et établissements congolais. Il s'agit en fait du management de qualité de produits : ISO 9001 qui peuvent être accompagnés d'autres normes telles que :

- ISO/CEI/170.20 déterminant les critères généraux de différents types d'organisation qui s'occupent de l'inspection des produits ;
- ISO/CEI/62 afférant à l'évaluation et à la certification de la qualité ;
- ISO/CEI/65 utilisées par les organismes de certification des produits ;
- ISO/CEI/170.24 afférant à la certification des personnes ;
- ISO/CEI/14 001 afférant au management environnemental.

Cette liste n'est pas exhaustive, car plusieurs autres normes entreront en vigueur en RDC pour réaliser un rêve, celui des biens et services de qualité pour la consommation intérieure et extérieure que d'aucuns considèrent comme passage obligé vers l'émergence.

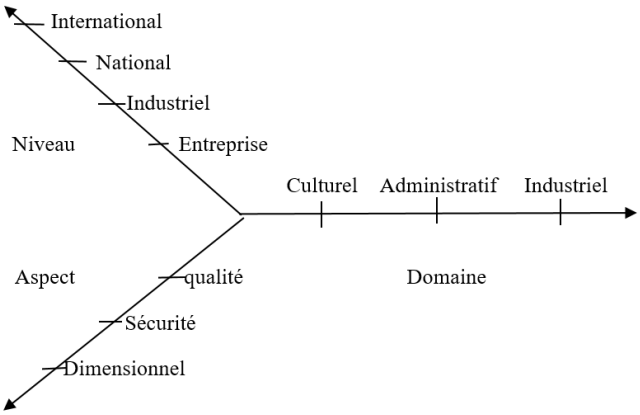
5.1. Classification des normes

En adoptant la classification de L.C. Verman qui a schématisé « l'espace normatif »[9], parler de la classification des normes oblige, de prime abord, à distinguer leurs niveaux. Il s'agit notamment de :

- leur niveau d'élaboration (a) ;
- leur niveau d'exigence d'application ou statut (b) ;
- leur secteur d'activité (c).

Figure n°1 : Espace normatif selon L.C. VERMAN

[7] ISO, Manuel 6 pour le développement ; application des normes, Genève, 1ère édition, 1991.
[8] MBAYO MUHIYA, op. cit, p.23.
[9] ISO/ Manuel 4 pour le développement cité par MBAYO MUHIYA M.,*La normalisation et ses activités connexes*, éd. Université africaine, Kinshasa 2007, p.23.



Cela veut dire que les normes peuvent être élaborées soit au niveau international, soit au niveau national, soit au niveau d'une branche industrielle, soit de l'entreprise, c'est-à-dire par l'ensemble des personnes intéressées au secteur ou à la matière faisant l'objet de la norme. C'est un travail technique qui se fait par les comités de normalisation. Ce n'est pas un travail du législateur ou d'un homme politique.

5.2. Quelques normes certifiées dans les pays d'Afrique

Les statistiques présentées par le tableau ci-dessous peuvent confirmer ou infirmer l'hypothèse relative à l'article précité.

Pour nous rendre en évidence, trente et un pays d'Afrique sont mis en exergue.

Tableau I. Les normes certifiées dans quelques pays d'Afrique[10]

N°	Pays	Nombre de normes certifiées
1	Afrique du Sud	3.454
2	Algérie	9
3	Botswana	6
4	Cameroun	8
5	Congo - Brazzaville	2
6	RD Congo	1
7	Côte d'Ivoire	10
8	Egypte	458
9	Gabon	5
10	Ghana	3
11	Guinée	2
12	Kenya	173
13	Madagascar	1
14	Malawi	1
15	Mali	5
16	Ile Maurice	131
17	Maroc	86
18	Mozambique	3
19	Namibie	24
20	Nigeria	20
21	Ouganda	32
22	Sénégal	8
23	Seychelles	25
24	Sierra-Léone	1
25	Soudan	1
26	Swaziland	8
27	Tanzanie	4
28	Tchad	2
29	Tunisie	196
30	Zambie	4
31	Zimbabwe	103

Source : La normalisation et ses activités connexes.
Cette source est la même pour le tableau qui suit.

Dans le tableau ci-dessus, il est établi plus ou moins clairement que les pays qui ont un niveau de développement avancé, sont ceux qui ont certifié un nombre des normes plus élevé. Successivement, la RSA 3.454, l'Egypte 458, la Tunisie 196, le Kenya 173, les Iles Maurice 131, etc. La RDC avec quelques autres pays dont : le Madagascar, le Malawi, la Sierra Leone et le Soudan sont à la queue du peloton avec un seul cas.

Visiblement, ce sont des pays à économie moins développée, avec une faible proportion de la production des biens et services, de qualité faible, donc moins compétitive.

[10] MBAYO MUHIYA, M., Op.cit, p.39.

Avant de tirer une quelconque conclusion, observons une relation étroite entre le développement économique ou commerce régional ou international et la production des normes avec l'application de normalisation des produits.

Tableau II. Tableau comparatif et évolutif de la certification à ISO 9000 de quelques pays[1]

Pays	Nombre de normes certifiées	
	1995	2000
RDC	1	1
Nigeria	1	20
Kenya	1	173
Tunisie	3	196
Pakistan	3	611
Afrique du Sud	1.369	3.454
Egypte	16	468
Israël	497	6.140
Inde	585	5.682

En suivant l'évolution des normes dans chacun des pays, nous pouvons prendre le risque de confirmer que l'évolution de celle-ci est une expression de développement économique ou commercial[2]. C'est une expression de développement dans ce sens que ces dernières expriment les avancées sur la participation au commerce mondial pour un pays et par ricochet, à l'accroissement de ses sources de revenu. L'une des causes de la précarité de ressources de la RDC, est cette absence au marché mondial empêchant toute constitution des ressources nécessaires au financement des projets de développement.

La RDC, potentiellement riche mais pays pauvre entre autres par manque de biens et de services de qualité. Pays pourtant plein des matières premières qui font la source des fortunes des pays riches à la suite de deux raisons fondamentales :

- les matières premières sont exportées à l'état brut où les pays industrialisés trouvent beaucoup d'autres sous-produits ;
- le pays n'a pas de raffineries pour n'exporter que l'essentiel en déterminant leur qualité réelle, facteur déterminant dans le domaine du commerce.

Tout au long de l'élaboration de cette étude en nous référant au nombre de normes de chaque pays, pour nous, le développement commercial est lié à cette activité qui est celle de la normalisation des produits.

CONCLUSION

La réflexion menée tout au long de ce travail a porté sur la normalisation des produits, d'après Kotler, Ph. et alii, le produit est défini comme tout ce qui peut être offert sur le marché pour satisfaire un besoin, il peut être un bien matériel, comme un aspirateur, une montre, … soit encore un service (marchandise), ([3]) elle atteste que dans le contexte de la mondialisation, la qualité de produit est un éminent problème pour prendre part aux échanges. N'est-ce pas là une évidence qui traduit si besoin est, que cette exigence est réelle et qu'il était temps de réveiller les entrepreneurs ou la RDC à la pratique des normes pour qu'elle fasse face aux échanges tant régionaux qu'internationaux. Les éléments présentés aux tableaux I et II de la présente réflexion, révèlent l'affirmation de cette étude.

Ainsi, tenant compte des enjeux aujourd'hui où les barrières douanières tendent à être supprimées, la normalisation des produits aura une importance plus accrue. Cela étant, deux pistes importantes sont explorées pour favoriser l'intégration harmonieuse de la RD. Congo dans les échanges commerciaux, il s'agit de (du) :

[1] *Idem.*
[2] ISO 9000 (F) du dimanche 11 octobre 2015 à 15h37'52''
[3] KOTLER ; Ph. Et alii, *Marketing management*, 14ème éd. Pearson, Paris, 2012, p.374.

- l'utilisation optimale des normes régionales, sous-régionales et internationales, quelques-unes étant déjà citées dans cette étude en attendant que la RD. Congo ait ses propres normes ;
- déploiement d'efforts par les pouvoirs organisateurs congolais pour avoir ses propres normes en recourant aux organismes compétents et reconnus. En outre, pour aller au plus pressé, il est nécessaire d'actualiser les normes déjà publiées par la loi n°75/271 du 22 août 1975 portant la création d'un Comité National de Normalisation.

Donc, la normalisation des produits étant devenue une exigence, la RDC doit s'ouvrir en vue de pouvoir participer activement au commerce tant régional qu'international.

BIBLIOGRAPHIE

- KELSEN (Hans), *Théorie des normes*, Paris, Leviation 1996.
- KINZONZI NVUTUKIDINGIDU, V., *Normalisation comptable, facteur d'accélération du développement économique*, Paris, Foucher, 1984.
- KOTLER, Ph. Et alii, *Marketing management*, 16ème éd. Pearson, Paris, 2012.
- MBAYO MUHIYA, M., *La normalisation et ses activités connexes*, éd. Université Africaine, Kinshasa XI, 2007.
- MULENDA ONEMA, E., Développement Institutionnel et performance des entreprises et établissements publics de la RDC : une étude des cas avec implémentation de Modèle Crowd Level, Thèse de doctorat, UNIKIN, Kinshasa, 2023.
- ISO 9000 : 2015 11 octobre 2015 15 :37 :52
- ISO 1987 – 1 : 2000 Travaux terminologiques, Vocabulaire
- ISO 9001, Système de management de la qualité – exigences.
- ISO 10003 – 2007, Management de la qualité – satisfaction du client lignes directrices relatives à la résolution externe de conflit aux organismes.
- ISO 10006 : 2003 Système du management de la qualité – lignes directrices pour le management de la qualité dans les projets.