



**Conseil Économique  
et Social**

Distr.  
GÉNÉRALE

OPA/AC.18/2  
10 août 2001

FRANÇAIS  
Original: ANGLAIS et RUSSE

---

**COMMISSION ÉCONOMIQUE POUR L'EUROPE**

**UNITÉ DE COORDINATION DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES**

**GROUPE DE TRAVAIL DES POLITIQUES D'HARMONISATION  
TECHNIQUE ET DE NORMALISATION**

**GROUPE DE TRAVAIL POUR LE DÉVELOPPEMENT  
DE L'INDUSTRIE ET DE L'ENTREPRISE**

Réunion d'experts sur les meilleures pratiques pour créer  
des systèmes d'assurance de la qualité destinés à renforcer  
la compétitivité des petites et moyennes entreprises

Genève, 25-26 octobre 2001

**NOTE D'INFORMATION N° 2**

1. On trouvera dans la présente note d'information des renseignements concernant l'organisation de la Réunion d'experts sur les meilleures pratiques pour créer des systèmes d'assurance de la qualité destinés à renforcer la compétitivité des petites et moyennes entreprises (PME), qui aura lieu au Palais des Nations, à Genève, les 25 et 26 octobre 2001, ainsi que la participation à cette réunion. La Réunion d'experts sera organisée par l'Unité de coordination des activités opérationnelles, en coopération avec le Groupe de travail des politiques d'harmonisation technique et de normalisation (WP.6) et le Groupe de travail pour le développement de l'industrie et de l'entreprise (WP.8).

### **Portée et objet de la réunion d'experts**

2. Aujourd'hui, sur les marchés mondiaux, les producteurs et les consommateurs ont besoin de garanties de la qualité des produits et des services. Il ne suffit plus de fournir des produits et des services qui soient conformes à certaines normes; tous les producteurs comme les entreprises de services doivent démontrer qu'ils sont en mesure d'assurer une qualité constante de leurs produits et services. C'est pourquoi, toutes les organisations commerciales et publiques doivent mettre en place des systèmes leur permettant de garantir l'obtention de la qualité requise à un coût approprié, en tenant compte des considérations environnementales. En outre, les clients, y compris les pouvoirs publics – par exemple dans le domaine des soins de santé – ont besoin de savoir si les systèmes des producteurs et des prestataires de service offrent les garanties nécessaires concernant la qualité des produits et des services.

3. La mondialisation de l'économie a un double effet sur les PME. Dans certains cas, elle leur procure des possibilités nouvelles d'expansion et de croissance en facilitant l'accès aux marchés internationaux. Les PME peuvent alors s'adapter et devenir compétitives au niveau international. Cependant, dans la majorité des cas, la mondialisation est un processus qui se traduit sur le marché intérieur par l'irruption de concurrents redoutables. Pour les PME concernées, les risques sont tels qu'elles n'ont pratiquement aucune chance de survivre sous leur forme actuelle, à moins d'améliorer la qualité, la compétitivité et la gestion.

4. La Réunion d'experts sur les meilleures pratiques pour créer des systèmes d'assurance de la qualité destinés à renforcer la compétitivité des PME, qui sera organisée par la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe (CEE-ONU), fait suite à trois réunions de ce type qui ont chacune été couronnées de succès: la Réunion d'experts sur les meilleures pratiques pour financer les PME, tenue les 14 et 15 mai 1998; la Réunion d'experts sur les meilleures pratiques pour favoriser l'éclosion d'entreprises tenue les 3 et 4 juin 1999 et la Réunion d'experts sur les meilleures pratiques en matière de conseils, d'orientation et d'information aux entreprises organisée du 2 au 4 novembre 2000 à Genève. À chacune de ces manifestations, il a été estimé que ces réunions d'experts étaient très utiles et importantes pour permettre des échanges sur les meilleures pratiques afin de soutenir les PME et qu'elles devraient être organisées régulièrement.

5. À sa dixième session, en novembre 2000, le Groupe de travail des politiques d'harmonisation technique et de normalisation (WP.6) a exprimé le souhait de recevoir davantage d'informations concernant les problèmes concrets rencontrés par les entreprises privées de la région de la CEE dans la mise en œuvre et l'application des normes de qualité et de gestion environnementale. Des informations de cette nature pourraient aider les organismes publics chargés des politiques de normalisation à instituer les meilleures pratiques internationales, susceptibles de mieux faire connaître et de diffuser plus largement les normes ISO 9000 et ISO 14000.

6. La gestion, l'assurance et le contrôle de la qualité, l'homologation et la certification de la qualité, les marques et les labels de qualité, la normalisation ou la métrologie sont souvent considérés comme des obstacles techniques aux échanges commerciaux, s'agissant en particulier de la compétitivité internationale et de la mondialisation.

7. La qualité constitue une nouvelle approche stratégique de la gestion d'entreprise: la direction comme les employés doivent tout faire pour satisfaire le consommateur et améliorer

constamment les produits, la production et les services. La qualité fait partie intégrante de la compétitivité internationale. Les systèmes de certification de la qualité permettent aux entreprises, en particulier les PME, de prouver qu'elles satisfont aux exigences dictées aux nouveaux pays à économie de marché par les pays avancés de l'Union européenne et d'ailleurs.

8. L'utilisation des normes ISO des séries 9001:2000, 9004:2000 et 14000 par les entreprises peut être considérée comme une première étape dans l'amélioration des performances des entreprises et le passage à une gestion totale de la qualité (GTQ).

9. Il appartient aux gouvernements d'élaborer des politiques nationales de gestion de la qualité et des systèmes d'appui destinés à aider toutes les entreprises à comprendre les principes de gestion de la qualité et à adopter des comportements économiques intégrant le souci de la satisfaction du consommateur, assurant ainsi la survie de l'entreprise et son développement dans le contexte de l'économie de marché. Des systèmes nationaux et régionaux de reconnaissance de la qualité pourraient encourager les réalisations des entreprises particulièrement méritantes par leur gestion de la qualité afin d'élaborer les meilleures stratégies possibles pour améliorer leur compétitivité.

10. La Réunion d'experts permettra aux représentants nationaux spécialistes des questions intéressant l'entreprise et les PME, la normalisation et la qualité, aux chefs d'entreprise, aux organismes d'aide aux PME, aux consultants pour les questions de la qualité et aux vérificateurs aux comptes ainsi qu'aux universitaires spécialisés dans la normalisation, les systèmes de contrôle et d'assurance de la qualité, pour renforcer et accroître la compétitivité des entreprises tant dans les économies de marché développées que dans les nouvelles économies et économies en transition, de prendre connaissance des dernières avancées des systèmes d'assurance de la qualité dans le monde, y compris les pays de l'Union européenne, les États-Unis d'Amérique, et les pays en transition les plus avancés ainsi que de mettre en commun leurs données d'expérience et de nouer des contacts avec les responsables, les experts et les homologues d'autres pays.

11. Comment les gouvernements des pays de l'Union européenne, des pays associés, des pays d'Amérique du Nord et des pays de la Communauté d'États indépendants élaborent-ils des politiques visant à promouvoir la qualité?

- Pourquoi la gestion de la qualité est-elle un instrument important de promotion de la compétitivité des entreprises? Quelle est la dimension sociale de la qualité?
- Quelles sont les initiatives en place et les formes d'actions envisagées dans les États membres de la CEE-ONU en ce qui concerne la qualité dans les petites et moyennes entreprises?
- Quel cadre juridique et financier faut-il mettre en place pour créer un contexte permettant aux PME d'exercer leurs activités?
- Quelle est la place de la qualité dans les divers pays de la région CEE-ONU et comment les États membres peuvent-ils coopérer pour élaborer des systèmes de reconnaissance mutuelle?

- Quel est le modèle de l'excellence de la qualité en Europe?
- Comment développer dans le milieu des PME la volonté, la motivation et le sens de responsabilité nécessaires pour mettre en valeur le capital humain et contribuer au bien-être dans la société moderne?

La Réunion d'experts sur les meilleures pratiques pour créer des systèmes d'assurance de la qualité destinés à renforcer la compétitivité des petites et moyennes entreprises répondra entre autres à ces questions.

12. Les objectifs de la réunion sont les suivants:

- i) Permettre aux États membres de la CEE-ONU de mettre en commun leurs données d'expérience concernant les diverses conduites suivies en matière de qualité et de gestion de la qualité, particulièrement au niveau des PME;
- ii) Apprendre à mettre au point à l'échelon national des politiques, initiatives/programmes et mesures de promotion de la qualité destinés à sensibiliser les PME afin de développer leur compétitivité;
- iii) Comprendre comment l'institution de systèmes de reconnaissance de la qualité peut favoriser une plus grande sensibilisation à l'importance de la qualité; et
- iv) Permettre aux PME d'échanger leurs données d'expérience concernant les mécanismes destinés à améliorer la qualité.

### **Lieu et date de la réunion d'experts**

13. La réunion d'expert aura lieu au Palais des Nations, à Genève (Suisse), les 25 et 26 octobre 2001.

### **Réunions préliminaires**

14. La CEE-ONU organise le premier Forum des femmes chefs d'entreprise visant à aider les États membres à éliminer les obstacles au développement des entreprises dirigées par des femmes. Pour plus de détails concernant les objectifs et le programme, voir le document CEE-ONU portant la cote OPA/AC.21/1 en date du 3 août 2001.

15. La CEE-ONU, en coopération avec les Gouvernements de la Pologne et de la République du Bélarus, les Missions permanentes de la Pologne et du Bélarus auprès de l'Office des Nations Unies à Genève, organise un Forum sur les meilleures pratiques pour développer l'entrepreneuriat et les PME dans les pays en transition: l'expérience de la Pologne le jeudi 23 octobre 2001 ainsi qu'un Forum sur les meilleures pratiques pour développer l'entrepreneuriat et les PME dans les pays en transition: l'expérience du Bélarus le mercredi 24 octobre 2001, également au Palais des Nations.

16. Ces forums ont pour principal objectif d'examiner comment la transition s'est effectuée au Bélarus et en Pologne dans le domaine du développement des PME, en particulier en ce qui concerne les politiques nationales, la promotion d'une infrastructure d'aide aux PME,

les questions financières, les pépinières d'entreprises et les parcs scientifiques. De hauts fonctionnaires et des cadres d'entreprises biélorusses et polonais feront des exposés sur ces thèmes et des experts internationaux de la Commission européenne et des pays associés candidats à l'adhésion donneront leur avis.

### **Réunions consécutives**

17. La onzième session du Groupe de travail des politiques d'harmonisation technique et de normalisation (WP.6) sera organisée après la réunion d'experts du 29 au 31 octobre 2001 au Palais des Nations. Les représentants intéressés sont invités à y participer. On trouvera des informations concernant le Groupe en consultant le document TRADE/WP.6/2001/1 ou la page Web suivante: <http://www.unece.org/trade/stdpol> ou en s'adressant à M. Serguei Kouzmine, Secrétaire du WP.6 (n° de téléphone (+4122)917 2771 et n° de télécopie: (+4122)917 0479; adresse électronique: [serguei.kouzmine@unece.org](mailto:serguei.kouzmine@unece.org)).

### **Participation**

18. La participation à la réunion d'experts est ouverte à toutes les personnes intéressées qui sont ressortissantes d'un pays membre de la CEE-ONU et, conformément aux articles pertinents du mandat de la Commission, aux représentants d'autres États membres de l'ONU, ainsi qu'à ceux des institutions spécialisées et des organisations intergouvernementales et non gouvernementales. Peuvent aussi y participer, à leurs frais, des représentants des pouvoirs publics (coordonnateurs nationaux pour les PME, organismes de normalisation et d'homologation), des entrepreneurs, des représentants de PME, des consultants pour les questions de qualité et des sociétés d'audit ainsi que des universitaires et experts indépendants.

19. Les frais de voyage et d'hébergement etc., sont à la charge des participants. L'inscription à la réunion d'experts est gratuite. La documentation et autres matériels sont fournis gratuitement par l'Organisation des Nations Unies.

20. Tous les participants doivent être en possession d'un passeport ou d'une carte d'identité nationale en cours de validité. Ceux qui ont besoin d'un visa d'entrée doivent le demander à la représentation diplomatique de la Suisse dans leur pays de résidence.

### **Débats, documentation et inscription**

21. La réunion d'experts se déroulera en anglais, en français et en russe. Les débats seront conduits par un président qui présentera les thèmes traités, animera les débats et résumera la teneur de ces derniers.

22. La réunion d'experts constituera un groupe spécial qui aura pour tâche d'élaborer des conclusions et recommandations. Dans le cadre du suivi de la réunion d'experts, les résultats des débats seront présentés lors de la session d'un groupe d'experts intergouvernemental de la CEE-ONU réunissant des représentants d'organismes de normalisation nationaux, régionaux et internationaux.

23. Les participants devront envoyer, de préférence par télécopieur, le 5 octobre 2001 au plus tard, à l'adresse indiquée ci-dessous, le formulaire d'inscription ci-joint dûment rempli.

24. Toutes questions concernant la réunion d'experts doivent être adressées à:

M. Antal Szabó, Conseiller régional  
Unité de coordination des activités opérationnelles  
Commission économique des Nations Unies pour l'Europe  
Palais des Nations – Bureau 440  
CH-1211 Genève 10  
Suisse

N°de téléphone: (+41 22) 917 2471

N°de télécopie: (+41 22) 917 0178

Adresse électronique: [Antal.szabo@unece.org](mailto:Antal.szabo@unece.org)

#### **INSCRIPTION DES MEMBRES DES DÉLÉGATIONS: Accès au Palais des Nations**

Les mesures de sécurité au Palais des Nations ayant été renforcées, les membres des délégations participant à des réunions devront se faire délivrer par la Section de la sécurité un badge portant leur nom, qui leur permettra de pénétrer dans l'enceinte du Palais. Ils sont invités à remplir le **formulaire d'inscription** et à l'envoyer au secrétariat par télécopieur (+41 22) 917 0178. À leur arrivée à Genève, les membres des délégations devront se rendre avec l'original du formulaire d'inscription à la Section de la sécurité, dont les locaux sont situés à la **Villa Les Feuillantines** (se reporter au plan ci-joint; heures d'ouverture: 8 heures – 17 heures), où un badge d'entrée leur sera délivré. Il conviendra de prévoir environ une heure pour retirer le badge et se rendre en salle de réunion.

## PROGRAMME PRÉLIMINAIRE

(Palais des Nations, Genève)

### Jeudi 25 octobre 2001

09 h 00 – 10 h 00      **Inscription des participants**

### SÉANCE D'OUVERTURE

10 h 00 – 10 h 05      **Allocution de bienvenue: le développement des entreprises – un nouveau programme de la CEE-ONU**  
*M<sup>me</sup> Larissa Kapitsa, Chef de l'Unité de coordination des activités opérationnelles (CEE-ONU)*

10 h 05 – 10 h 10      **Compétitivité et qualité des entreprises**  
*M. Antal Szabó, Conseiller régional sur l'entrepreneuriat et les PME (CEE-ONU)*

10 h 10 – 10 h 15      **Activités de la CEE-ONU et du Groupe de travail des politiques d'harmonisation technique et de normalisation pour promouvoir les procédures d'évaluation de la conformité et la facilitation des échanges**  
*M. Serguei Kouzmin, Secrétaire du Groupe de travail des politiques d'harmonisation technique et de normalisation (CEE-ONU)*

### LA QUALITÉ – TENDANCES ET PERSPECTIVES

#### Présentations liminaires

10 h 15 -                      **Orientation et évolution future de l'évaluation de la normalisation et de la conformité dans le domaine de la qualité pour améliorer la compétitivité internationale des entreprises**  
*M. Lawrence D. Eicher, Sous-Secrétaire général (Organisation internationale de normalisation - ISO)*

**Gestion totale de la qualité sur la base de la durabilité**  
*M. Paul Efmorfidis, Directeur général (Société COCO-MAT, Xanthi, Grèce, finaliste du concours européen 2000 sur la gestion de la qualité)*

**Création d'infrastructures de soutien pour promouvoir une prise de conscience de la gestion de la qualité – l'expérience de la Hongrie**  
*M<sup>me</sup> Karolina Sugár, Directeur général (Centre hongrois d'amélioration de la qualité pour l'industrie et le commerce, Hongrie)*

12 h 40 – 13 h 00      **Séance de questions-réponses**

13 h 00 – 15 h 00      **DÉJEUNER**

## **POLITIQUES NATIONALES ET MODÈLES DE MEILLEURES PRATIQUES**

**15 h 00 –**

### **Promotion de la qualité et ses perspectives en Estonie**

*M<sup>me</sup> Signe Ratso, Sous-Secrétaire général* (Ministère des affaires économiques, Estonie)

### **Élaboration de systèmes de gestion de la qualité pour améliorer la compétitivité des petites entreprises dans les pays de la Communauté des États indépendants**

*M. Valery Koreshkov, Président* (Comité d'État pour la normalisation, la métrologie et la certification et Conseil euro-asiatique de normalisation, de métrologie et de certification – EASC, République du Bélarus)

### **Meilleures pratiques pour mettre en place des systèmes d'assurance de la qualité pour les PME en Pologne**

*M<sup>me</sup> Dorota Zlotkevicz, Présidente du Conseil d'administration* (Centre de gestion de la qualité, subvention de la Fondation Lublin pour le développement, Pologne)

### **Développement des petites entreprises grâce à l'intégration dans le système d'accréditation européen**

*M<sup>me</sup> Nadezhda Volkova, Directrice* (Centre de recherche et de formation sur les essais et les diagnostics, Fédération de Russie)

### **Promotion de la création de systèmes de qualité pour les PME en Slovénie**

*M<sup>me</sup> Zdenka Kovač, Directeur général* (Centre de développement des petites entreprises, Slovénie)

### **Normalisation et système d'appui à la gestion de la qualité, en particulier dans les PME**

*M<sup>me</sup> Marta Oleksiv, Chargée de recherche* (Institut de recherche économique et de consultation, normalisation et certification, Ukraine)

**17 h 30 – 18 h 00**

**Séance de questions-réponses**

## **Vendredi 26 octobre 2001**

### **EXPÉRIENCE DES PME, DES SOCIÉTÉS DE CONSULTANTS, DES COMPAGNIES D'AUDIT ET DES ONG**

**10 h 00 –**

### **Étude de cas: Zahnartzpraxis**

*M. Roger Harr, dentiste* (premier prix au Concours européen 2000 sur la qualité, Zahnartzpraxis, Suisse)

**Expérience finlandaise en matière d'amélioration de la qualité dans les PME: modèle en quatre étapes pour atteindre l'excellence dans les PME**

*M. Jussi Moisio, Directeur général (Qualitas Fennika Oy, Finlande)*

**Système d'assurance de la qualité à Burton-Apta Kft**

*M. József Megyeri, Responsable de la qualité (Burton-Apta Refractory Manufacturing Ltd., Hongrie)*

**Rôle des centres d'information sur l'euro pour promouvoir la sensibilisation à la qualité: le cas de l'Italie**

*M<sup>me</sup> Nicoletta Marchsiandi, Chargée de l'information*

(EURO INFO CENTRE IT-375, Camera di commercio di Torino, Italie)

**Système de contrôle de la qualité de PASMATEX S.A.**

*M<sup>me</sup> Maria Grapini, Directeur général (PASMATEX, Roumanie)*

**Système de contrôle de la qualité de KONYEÖR**

*M. Murat Erkan, ingénieur en mécanique et spécialiste de la qualité (KONVEYÖR Sanayi Ltd., Turquie)*

**Mise en place de systèmes d'assurance de la qualité dans des PME: l'expérience d'une grande société hongroise de consultants sur le contrôle de la qualité**

*M<sup>me</sup> Zsuzsa Haiman, Directrice, et M. Levente Kovács, auditeur responsable (QUALIPROD Quality and Technical Consulting Ltd., Hongrie)*

**Problèmes et pratiques en matière de création de systèmes de gestion de la qualité et leur certification dans les entreprises russes**

*M. Iurij Egorov, Directeur (Centre russe d'essais et de certification – ROSTEST-MOSCOW, Fédération de Russie)*

**Élaboration d'un système d'assurance de la qualité dans une maison d'édition slovaque de taille moyenne**

*M. Michael Párkány, Directeur (DIGART, Suisse)*

**Dialogue entre les secteurs public et privé sur la normalisation dans les PME: des potentiels inexploités**

*M<sup>me</sup> Lidia Shokina, Secrétaire (Commission du développement durable et de l'écologie, Chambre de commerce et d'industrie de la Fédération de Russie)*

**- 13 h 00**

**Dimension sociale de la qualité**

*M<sup>me</sup> Katarina Jagić, Présidente (Association des petites et moyennes entreprises, Croatie)*

**13 h 00 – 15 h 00**

**DÉJEUNER**

15 h 00 – 17 h 30

**TABLE RONDE SUR LES PROBLÈMES QUE POSE LA MISE EN PLACE DE SYSTÈMES DE GESTION DE LA QUALITÉ POUR PRÉPARER LES PME À RELEVER LES DÉFIS DE LA MONDIALISATION ET À RÉPONDRE AUX EXIGENCES DE L'ÉCONOMIE DE MARCHÉ ET LEURS SOLUTIONS**

**Facilitateurs:**

*M. Andrzej Kidyba, Président du Conseil d'administration*  
(Fondation Lublin pour le développement, Pologne)

*M<sup>me</sup> Lidia Shokina, Secrétaire* (Commission du développement durable et de l'économie, Chambre de commerce et d'industrie de la Fédération de Russie)

*Représentant* (Société générale de surveillance – SGS, Suisse)

*M. David Hutchins, Président et fondateur* (David Hutchins International Ltd., Royaume-Uni)

*M. Shyam Gujadhur, Conseiller principal sur la gestion de la qualité des exportations* (Centre du commerce international, Division des services d'appui au commerce, Suisse)

*M. Ricardo Pinto ou M. Jonathan Brooks* (OCDE)

*M. Otto Loesener, Conseiller principal* (Qualité, normalisation et métrologie, ONUDI)

*M. Guriqbal Singh Jaiya, Directeur adjoint* (Division des PME, Organisation mondiale de la propriété intellectuelle)

*M. Antal Szabó, Conseiller régional sur l'entreprenariat et les PME* (CEE-ONU)

-----



# UNITED NATIONS OFFICE AT GENEVA

## Conference Registration Form

*Please Print*

Title of the Conference

Date : \_\_\_\_\_

Delegation/Participant of Country, Organization or Agency

Participant

Mr.

Family Name

First Name

Mrs.

Ms.

Participation Category

Head of Delegation Member

Delegation Member

Observer Country

...

Are you based in Geneva as a representative of your permanent mission ?

YES NO (*delete non applicable*)

Observer Organization

NGO (ECOSOC Accred.)

Other (Please Specify Below)

Participating From / Until

From

Until

Document Language Preference

English

French

Other \_\_\_\_\_

Official Occupation (in own country)

Passport or ID Number

Valid Until

Official Telephone N°.

Fax N°.

E-mail Address

Permanent Official Address

Address in Geneva

Accompanied by Spouse

Yes

No

Family Name (Spouse)

First Name (Spouse)

### On Issue of ID Card

Participant Signature

Spouse Signature

Date

Participant photograph if form is sent in advance of the conference date.

Please PRINT your name on the reverse side of the photograph

Spouse photograph if form is sent in advance of the conference date.

Please PRINT your name on the reverse side of the photograph

### Security Use Only

Card N°. Issued

Initials, UN Official

**Security Identification Section**  
Open 08h00 – 17h00 non stop

**Villa  
Les Feuillantines**

**ENTRY/EXIT  
CARS AND  
PEDESTRIANS**

**SALLE DES  
ASSEMBLEES  
& Salle 16  
DOOR 13 OR 15**

**VILLA  
LE BOCAGE**

**DOOR 11  
Security  
SALLES  
4 TO 12  
IV TO XII**

**DOOR 40  
SALLES  
17 TO 27  
XVII  
TO  
XXVII**

**DOOR 1  
SAFI**

**Security ID  
Section Entry**

**LA PELOUSE**

**Entry for  
authorized  
persons only  
on foot**

**DOOR 2  
MEDICAL  
SERVICE  
SALLE  
C3 & A-R**

**DOOR 6  
NAVILLE  
POSTE  
BANK  
SALLES  
1 TO 3  
H3 & F3**

**DOOR 20  
BIBLIOTHEQUE  
LIBRARY**

