



## L'ISO et le consommateur



- Les normes ISO soutiennent le développement et le commerce de produits et de services plus proches des attentes des consommateurs, qu'il s'agisse de sécurité et de santé, d'aptitude à l'emploi, de protection environnementale et d'autres qualités.
- Les consommateurs participent à l'élaboration des normes ISO et leurs représentants aident à définir des spécifications de produits et services correspondant à leurs besoins.
- Quand le produit ou le service répond aux exigences des consommateurs, tout le monde est gagnant, le consommateur et le producteur ou le prestataire de service.

## *La participation des consommateurs à la normalisation garantit que les produits et services sont conformes aux spécifications... et adaptés aux besoins des utilisateurs.*



### **Le consommateur compte pour l'ISO**

L'ISO veut garantir la pertinence de ses normes pour le marché et leur importance pour les utilisateurs directs, qui sont souvent des consommateurs\*, confrontés à une offre toujours élargie de produits et de services.

Que les consommateurs en soient ou non les utilisateurs directs, ils sont soucieux des implications plus générales de la production et du commerce des produits et services, notamment des pratiques éthiques de fabrication, de l'impact sur l'environnement, des incidences du changement technologique et de systèmes pour les tenir informés et traiter leurs réclamations.

Les critères de sécurité et de performance d'un produit intégré dans un équipement industriel ou un service peuvent être définis par une norme ISO. L'utilisateur de la norme est alors producteur ou prestataire de services. L'utilisateur peut aussi être un consommateur grand public, et les normes ISO qui l'intéresseront concernent les bicyclettes, poussettes, cartes bancaires, et des domaines plus récents comme le traitement des réclamations, les services associés au tourisme, l'approvisionnement en eau potable ou la planification financière.

Les questions de consommation occupent une place centrale dans le *Plan stratégique de l'ISO 2005-2010*, le *Code d'éthique de l'ISO* et les travaux d'élaboration de normes en cours.

\* L'ISO définit le consommateur comme un membre du grand public, qui achète ou utilise des marchandises, des biens ou des services à des fins privées. Source: *Déclaration ISO/CEI, participation des consommateurs aux activités de normalisation*.

### **Qu'est-ce qui compte pour le consommateur ?**

Les normes définissent souvent les caractéristiques des produits et services et la façon de les mesurer ou de les tester. Les représentants des consommateurs souhaitent influencer ces caractéristiques de façon à relever certains critères :

- qualité et fiabilité
- protection de la sécurité et de la santé
- compatibilité entre les produits
- uniformité dans la livraison des services
- choix de biens et services
- transparence de l'information sur les produits
- concurrence loyale, prix plus bas pour le consommateur
- produits adaptés aux populations vulnérables (enfants, personnes âgées)
- protection de l'environnement.

### **Comment l'ISO implique les consommateurs**

L'ISO organise et encourage la contribution des consommateurs à deux niveaux :

- dans les travaux de normalisation, par la participation des membres nationaux et de Consumers International ;
- au niveau des orientations politiques, par la participation des membres de l'ISO au Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO). Les membres du COPOLCO sont des organismes nationaux de normalisation (ONN) ou des associations de consommateurs mandatés par ces ONN. Le COPOLCO recherche aussi l'appui de spécialistes de l'industrie et des autorités publiques.

Le défi majeur est d'intensifier la participation des consommateurs, notamment des pays en développement, à l'établissement des normes et des orientations politiques, à tous les niveaux. Le COPOLCO organise dans ce but des journées d'études internationales, prépare des documents d'information et des matériels et programmes de formation.

La brochure de l'ISO «*Votre voix compte*» explique pourquoi il est indispensable que les consommateurs participent aux travaux de normalisation et comment ils peuvent le faire.

## Les partenaires de l'ISO pour les questions de consommation

La Commission électrotechnique internationale (CEI), qui élabore des normes pour les produits électrotechniques, participe aussi à l'ISO/COPOLCO en contribuant à l'élaboration de Guides ISO/CEI sur la prise en compte d'aspects concernant les consommateurs dans l'élaboration des normes.

Le COPOLCO est en liaison avec Consumers International (CI) et l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE). Le COPOLCO coopère également avec des organisations régionales de consommateurs.

## Les normes bénéficient de l'apport des consommateurs

En participant aux travaux d'élaboration des normes, les représentants des consommateurs apportent une contribution et des perspectives précieuses. Ils disposent de données sur les aspects de sécurité et veulent s'assurer qu'ils seront résolus. Ils savent, exemples à l'appui, comment certains produits et services sont utilisés (à bon ou mauvais escient) et peuvent donner des conseils en matière de communication.

Le COPOLCO organise la participation des représentants des consommateurs aux projets de normalisation ISO et CEI en cours. Les domaines de priorité sont notamment :

- questions relatives à la sécurité et aux performances des appareils ménagers
- services (lignes directrices générales, tourisme, services financiers, approvisionnement en eau et élimination des eaux usées)
- sécurité au feu
- marchandises d'occasion
- personnes âgées et personnes handicapées
- questions relatives à l'environnement (management environnemental, économies d'énergie, changement climatique)
- sécurité relative à l'eau – prévention des noyades
- symboles graphiques et systèmes d'information publique
- questions relatives au marché mondial (codes de conduite, gestion des réclamations, résolution des différends, confidentialité, commerce électronique et responsabilité sociale)
- produits destinés aux enfants
- dispositifs contraceptifs
- mobilier
- informatique de santé



## Initiatives lancées par les consommateurs au sein de l'ISO

L'ISO/COPOLCO organise chaque année une journée d'études internationale sur un thème d'intérêt pour les consommateurs. L'ISO adopte les recommandations formulées à cette occasion sous la forme de nouveaux projets. Par exemple :

- Services – normalisation dans le domaine du tourisme et des services financiers
- Responsabilité sociale – Lignes directrices concernant des pratiques éthiques de management
- Normes « au service des consommateurs » – codes de conduite, gestion des réclamations et systèmes externes de résolution des différends avec des clients
- Lignes directrices – déclarations de politique sur la participation des consommateurs et les besoins des personnes âgées et des personnes handicapées
- Guides pour les rédacteurs de normes (emballage, informations sur les produits, instructions d'utilisation, et symboles graphiques) utilisés par les experts engagés dans la normalisation de produits et services utilisés par les consommateurs.

## Perspective d'avenir : intérêts des consommateurs et intérêts sociétaux

Avec l'avènement de l'Internet, d'autres avancées des technologies de l'information et les phénomènes de mondialisation, l'accès à l'information est toujours plus ouvert. Les exigences en matière de transparence et de participation aux structures qui dessinent le paysage économique et politique actuel sont plus pressantes. En partie grâce à l'apport des consommateurs, le programme de normalisation de l'ISO va maintenant au-delà des normes traditionnelles de produits, et englobe des préoccupations sociétales telles que l'environnement, la responsabilité sociale et la normalisation des services.



© Grace Nielsen

L'ISO accorde une valeur importante à l'apport des parties prenantes. En fournissant un retour d'information précieux et une « vérification concrète » pour des caractéristiques telles que la sécurité, l'écologie, la fiabilité, l'efficacité, la compatibilité, le service à la clientèle, la transparence de l'information et un coût raisonnable, les consommateurs jouent un rôle essentiel pour assurer la pertinence globale de l'ISO et son aptitude à répondre aux besoins du marché.

## Deux URL à ne pas oublier :

ISO Online : [www.iso.org](http://www.iso.org)

ISO Café : [www.iso.org/isocafe](http://www.iso.org/isocafe)

## Deux revues à lire :



**ISO Focus**, une vue panoramique des normes et des questions connexes : ce qui se fait dans la normalisation internationale, de ce qui va se faire et pourquoi vous êtes concernés. Publié en anglais.

[www.iso.org/isofocus](http://www.iso.org/isofocus)



### **ISO Management Systems,**

Une couverture mondiale des développements ISO 9000 et ISO 14000. Plus les nouvelles initiatives normatives pour d'importantes questions économiques et sociétales comme la responsabilité sociale, la durabilité, la santé et la sécurité au travail, l'évaluation de la conformité. Plus les développements sectoriels et les initiatives nationales. Publié en anglais, espagnol et français.

[www.iso.org/ims](http://www.iso.org/ims)

## Contactez ISO :

le comité membre de l'ISO dans votre pays

[www.iso.org/membresiso](http://www.iso.org/membresiso)

OU



### **Secrétariat central de l'ISO**

Organisation internationale de normalisation  
1, rue de Varembé, Case postale 56  
CH-1211 Genève 20, Suisse

Tél. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 733 34 30

E-mail [central@iso.org](mailto:central@iso.org)

Web [www.iso.org](http://www.iso.org)