

DECLARATION ISO/CEI SUR LA PARTICIPATION DES CONSOMMATEURS AUX TRAVAUX DE NORMALISATION

Avant-propos

Parallèlement à l'essor rapide du commerce international des biens et services, les normes internationales et nationales relatives aux produits et services de consommation ont acquis, du point de vue des intérêts des consommateurs, une importance jamais égalée auparavant.

Les organismes de normalisation s'appuyaient traditionnellement jusqu'alors sur des représentants de l'industrie qui considéraient les travaux selon l'optique des fournisseurs. Dans ce contexte, une priorité de second plan était accordée aux besoins des consommateurs qui, cependant, percevaient bien les avantages à retirer de la normalisation.

Les normes, internationales ou nationales, devraient être élaborées sur la base d'un consensus entre toutes les parties intéressées, notamment les fabricants, les utilisateurs et les consommateurs, comme énoncé dans le Guide ISO/CEI 59 *Code de bonne pratique pour la normalisation*.

Les consommateurs comptent parmi les plus importants protagonistes de la normalisation, en particulier pour ce qui concerne les biens et services de consommation. Il est fondamental que les représentants des consommateurs participent au processus d'élaboration des normes relatives à ces produits et services.

La participation des consommateurs est également un atout pour les fabricants du fait que les biens et services conformes à des normes élaborées avec la participation des consommateurs seront plus facilement acceptés sur le marché.

Les représentants des consommateurs rencontrent néanmoins des difficultés à participer au processus d'élaboration des normes, faute de ressources financières et de compétences techniques. Il est donc impératif que les organisations internationales et nationales de normalisation encouragent et appuient la participation des consommateurs aux travaux de normalisation.

L'objet des présentes recommandations est précisément d'aider à promouvoir une participation plus importante des consommateurs au processus de normalisation.

En l'occurrence, le terme de «consommateur» désigne ici tout membre individuel du public en général qui se porte acquéreur ou utilise, à des fins privées, des marchandises, biens ou services.

PARTICIPATION DES CONSOMMATEURS AUX TRAVAUX DE NORMALISATION

Introduction

L'ISO et la CEI reconnaissent comme principe fondamental des activités de normalisation la prise en considération des intérêts des gouvernements, des fabricants, de toutes les catégories d'usagers, de consommateurs et autres concernés. Cela sous-entend que, pour les travaux de normalisation effectués à l'échelon international, les délégués aux réunions des comités

techniques doivent être à même de représenter tous les intérêts de leurs pays respectifs. C'est pourquoi les consommateurs devraient être représentés à un niveau qui reflète leur importance en tant que consommateurs utilisant un matériau, service ou produit particulier.

L'importance des normes internationales doit être reconnue et prise en compte dans le prolongement de l'Accord sur les obstacles techniques au commerce (OTC) de l'Organisation mondiale du commerce (OMC). Un certain nombre d'initiatives ont été prises au niveau régional et au niveau national, qui soulignent l'intérêt d'utiliser des normes fondées sur un consensus (l'adoption, aux Etats-Unis, du National Technology Transfer and Advancement Act et, en Europe, la Nouvelle approche en sont deux exemples). Ces accords et initiatives reconnaissent également la nécessité de rechercher le consensus le plus large possible, de sorte que toutes les parties concernées par l'utilisation d'un produit ou service soient sur un pied d'égalité lorsqu'il s'agit de définir les normes à établir pour ce produit ou service. A cet égard, les modalités de la recherche du consensus nécessitent l'accès des représentants des consommateurs à tous les niveaux et à tous les stades du processus de normalisation.

Afin de promouvoir la représentation des consommateurs dans les activités des organismes nationaux de normalisation, l'ISO et la CEI ont adopté, en 1979, des recommandations sur la représentation des consommateurs dans les travaux de normalisation.

Même s'il existe depuis de nombreuses années dans certains pays une tradition de la représentation des consommateurs dans les activités de normalisation, certains comités membres ont rencontré, dans un premier temps, des difficultés à mettre en oeuvre ces recommandations. Des comités membres ont notamment fait état de difficultés à identifier le point de vue des représentants des consommateurs et à mettre en place la structure la plus adaptée pour prendre véritablement en compte ces points de vue dans leurs activités.

Depuis que ces recommandations ont été formulées, d'importants progrès ont été accomplis quant à la mise en place d'organisations nationales de consommateurs. Quelques organismes nationaux de normalisation ont créé de manière formelle des comités de consommateurs constitués de représentants du grand public, d'instituts universitaires et d'autres organisations concernées par les questions de consommation.

Les représentants des consommateurs ont apporté ces dernières années une contribution remarquable aux activités des organismes internationaux de normalisation. Les normalisations dans les domaines de l'environnement et des services ne sont que deux exemples d'activités de normalisation internationale engagées suite aux pressions des consommateurs. Les représentants des consommateurs peuvent également enrichir les travaux techniques des nombreuses années d'expérience acquise dans le domaine des essais comparatifs de produits. Au niveau politique, les représentants des consommateurs peuvent aider à assurer la pertinence des programmes de normalisation pour le marché.

Pour leur part, l'ISO et la CEI s'engagent à promouvoir la prise en compte des questions de consommation dans leurs activités.

Recommandations

L'ISO et la CEI recommandent conjointement ce qui suit aux organismes nationaux (comités membres et comités nationaux) des deux Organisations:

- 1 Les organismes nationaux doivent soutenir les initiatives de l'ISO et la CEI destinées à encourager la représentation des consommateurs dans la normalisation.
 - 2 Il convient de prévoir, au niveau national, la participation des consommateurs au lancement et à la planification des programmes de normalisation, tant nationaux qu'internationaux, ainsi que dans les questions de politique se rapportant aux consommateurs.
 - 3 Au niveau national, il convient d'inviter les représentants des intérêts des consommateurs à participer à tous les comités techniques menant à bien des projets de normes concernant ces intérêts. Il convient que le degré de participation reflète l'importance relative d'un projet particulier pour les intérêts des consommateurs.
 - 4 Si les consommateurs ne sont pas en mesure de financer eux-mêmes leur participation au processus de normalisation, il convient que l'organisme national leur permette de participer aux secteurs présentant un intérêt prioritaire pour les consommateurs. Il convient de rappeler à cet égard que les consommateurs font partie intégrante du processus consensuel.
 - 5 Lorsqu'un comité technique prépare une Norme internationale intéressant principalement les consommateurs, il convient que les organismes nationaux encouragent la participation active des consommateurs dans les délégations nationales.
- Il est essentiel que les représentants des consommateurs soient impliqués lors de l'instruction de la délégation et qu'il soit tenu compte de leurs vues au moment de prendre des décisions quant à la position nationale.
- 6 Pour aider les organismes nationaux dans ce travail, il convient que les comités techniques accompagnent une proposition d'étude nouvelle d'une déclaration indiquant que la question de normalisation internationale revêt un intérêt spécifique pour les consommateurs (comme spécifié dans les *Directives ISO/CEI, Partie 1, Annexe C*).
 - 7 Le travail de normalisation peut être, par nature, technique et complexe. Lorsque cela est possible et nécessaire, il convient que les organismes nationaux fournissent aux représentants des consommateurs des indications sur les procédures de normalisation et des informations sur les problèmes techniques afin que leur contribution soit efficace et fondée sur une connaissance des possibilités réelles. Il convient que les représentants des consommateurs soient informés de manière précoce des réunions à venir et reçoivent les documents suffisamment tôt pour pouvoir les étudier avec soin. Le cas échéant, il convient aussi de prévoir la facilité d'accès pour les personnes handicapées.
 - 8 Il convient que les organismes nationaux communiquent efficacement aux associations de consommateurs, aux autres organisations pertinentes et au grand public les résultats de leurs travaux de normalisation intéressant les consommateurs en faisant usage, chaque fois que possible, des compétences en matière de promotion et des possibilités offertes par les nouvelles technologies (en particulier l'Internet) pour encourager les retours d'informations et l'application des normes.
 - 9 Il convient d'encourager les organismes nationaux à examiner les mesures à prendre pour «sonder» l'opinion des consommateurs par le biais des organisations de consommateurs

existantes ou, s'il n'en existe pas, d'en prendre eux-mêmes l'initiative.

10 Durant la phase de rédaction des normes, il convient de rechercher la participation des consommateurs, en particulier aux stades suivants

- durant l'établissement des programmes de travail en matière de normalisation;
- dès qu'un sujet est proposé pour étude à l'organisme de normalisation, au moment où la faisabilité du projet est étudiée et avant l'établissement du projet de proposition;
- au moment d'établir l'objet de la norme (par exemple santé et sécurité, aptitude à l'emploi et environnement), en dressant la liste des caractéristiques, en attribuant les tâches aux membres du comité et en déterminant si un travail de recherche est nécessaire auprès des consommateurs;
- durant les travaux du comité technique, lorsqu'une décision qui affecte l'objet tel qu'il est établi et/ou le (les) niveau(x) de performance requis doit être prise;
- chaque fois que des délégations nationales sont convoquées à une séance d'information concernant leur participation à des travaux de normalisation internationale, d'encourager la représentation des intérêts des consommateurs au sein des délégations nationales;
- suite à la diffusion du projet, lorsque le comité examine toutes les observations reçues;
- au stade du vote.

(Un tableau des étapes clés pour la contribution des consommateurs à l'élaboration des normes est donné en annexe).

Pour mieux cibler l'apport des consommateurs, l'établissement des secteurs prioritaires de travaux est fondamental.

Il convient de mettre en place un processus permettant d'identifier les secteurs prioritaires où la participation des consommateurs est jugée indispensable et ceux où elle est considérée comme moins essentielle, par exemple lorsqu'il peut s'avérer suffisant de les tenir informés. Il convient que les comités techniques et les organismes de normalisation collaborent avec les consommateurs pour tenter d'identifier les questions prioritaires appelant une participation des consommateurs, par exemple sur la base des secteurs prioritaires du COPOLCO.

Il convient que les organismes de normalisation cherchent également à identifier, pour les secteurs prioritaires, des représentants des consommateurs, et qu'ils mettent en place un système de communication efficace entre ces représentants et le responsable des activités concernées au sein de l'organisme national de normalisation.

11 Les organismes nationaux sont invités à étudier la composition et le mandat des divers comités de consommateurs des autres organismes nationaux et à examiner si, dans leur propre structure nationale, certaines modifications seraient judicieuses pour mieux suivre ces recommandations.

12 Il convient que les organismes nationaux mettent en place un mécanisme permettant aux représentants des consommateurs de demander le lancement de projets de normalisation et garantissant que ces initiatives peuvent normalement progresser.

13 Il convient d'accorder une attention particulière à la mise en place d'une coordination étroite entre toutes les activités découlant de ces recommandations au sein d'un même pays, ce qui faciliterait également une approche commune des questions intéressant les consommateurs dans la normalisation internationale.

Etapes clés pour la contribution des consommateurs à l'élaboration des normes

Stade d'avancement	Apport des consommateurs
Etude nouvelle	Les représentants des consommateurs devraient être impliqués dans l'identification des études nouvelles par les organismes de normalisation et devraient être informés du démarrage des travaux sur ces questions afin d'avoir le temps d'identifier les priorités appelant une participation directe des représentants des consommateurs.
Edification d'un consensus au sein d'un groupe de travail	Les représentants des consommateurs peuvent souhaiter participer directement aux questions prioritaires.
Edification du consensus au sein d'un SC/TC	Les représentants des consommateurs devraient être consultés dans le cadre du processus consensuel au niveau national sur les questions présentant un intérêt pour les consommateurs.
Projet au stade enquête pour vote (DIS à l'ISO, CDV à la CEI)	(comme ci-dessus)
Vote d'approbation (FDIS à l'ISO/CEI)	(comme ci-dessus)
Publication d'une nouvelle norme	Lorsque cela est possible, les représentants des consommateurs devraient aider à s'assurer que les normes sont réellement utilisées.
Examen/révision périodique	Les représentants des consommateurs devraient fournir un retour d'information sur l'application pratique des normes