



Votre voix compte



Pourquoi les
consommateurs
doivent participer
à la normalisation
... et comment
participer



Organisation
internationale
de normalisation



Le Secrétariat central de l'ISO
à Genève

Secrétariat central de l'ISO

1, ch. de la Voie-Creuse
Case postale 56
CH-1211 Genève 20
Suisse

Tél. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 733 34 30
Web www.iso.org

ISBN 978-92-67-20480-2
© ISO, 2004-08
Edition 2008-06
Imprimé en Suisse

L'ISO en bref

L'ISO est l'Organisation internationale de normalisation. Elle regroupe 157 instituts de normalisation, issus de petits comme de grands pays, qu'ils soient industrialisés ou en voie de développement, dans toutes les régions du monde.

L'ISO élabore des normes techniques de nature volontaire qui donnent une valeur ajoutée à toutes sortes d'échanges marchands. Elle contribue à rendre plus simples, plus efficaces et plus propres le développement, la fabrication et la fourniture de produits et de services. Elle rend les échanges de pays à pays plus simples et plus justes. L'ISO veille également à la protection des consommateurs et simplifie de nombreux aspects de leur vie.

L'ISO n'élabore que les normes dont le marché a besoin. Ce travail est effectué par des experts issus des secteurs industriels, techniques et commerciaux qui font les demandes de normes et les mettent ensuite en application. Ces experts peuvent être rejoints par d'autres intervenants aux connaissances utiles, comme les représentants des agences gouvernementales, les organisations de consommateurs, les milieux universitaires et les laboratoires d'essai.

Publiées sous la désignation de Normes internationales, les Normes ISO représentent un consensus international sur l'état de la technique ou de l'activité concernée.

Pourquoi les normes sont importantes pour le consommateur

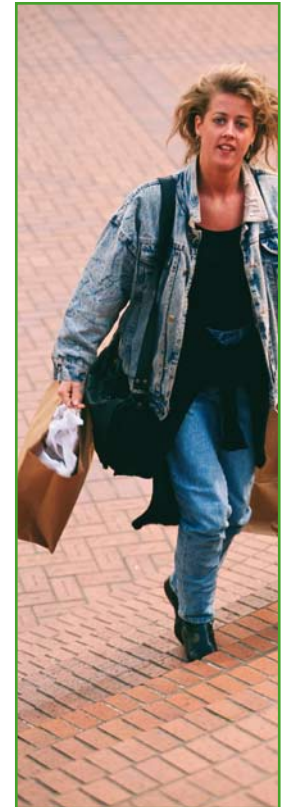
- Vous êtes-vous déjà demandé pourquoi vous pouvez utiliser votre carte bancaire partout dans le monde ?
- Avez-vous déjà apprécié de voir que les symboles sur le tableau de bord de la voiture japonaise que vous avez louée en Australie ou en Thaïlande sont les mêmes que sur votre voiture française chez vous en Norvège ?
- Vous êtes vous félicité de pouvoir lire vos vidéos provenant d'Internet (MPEG) sur tous les ordinateurs auxquels vous avez accès ?
- Avez-vous remarqué que les jouets de votre bébé ne comportent pas d'angles saillants ?

C'est parce que tous ces objets correspondent à des spécifications techniques, codifiées après concertation, appelées **normes**.

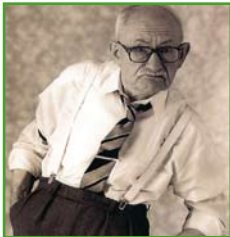
De nos jours, dans un contexte de production et d'échanges se mondialisant toujours plus, les consommateurs souhaitent obtenir un plus large éventail de choix de produits et de services, des prix plus bas et davantage d'informations. Ils souhaitent que leurs achats soient de qualité, simples d'emploi, sûrs et respectueux de l'environnement.

Les normes constituent un outil précieux pour atteindre cet objectif ... car elles sont élaborées par un processus ouvert qui permet à tous les acteurs, *y compris les consommateurs*, de donner et de faire écouter leur avis.

Cette ouverture est un principe de base de la normalisation consensuelle au sein de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), car il permet d'assurer la justesse et l'efficacité des normes et de donner confiance en leur utilisation.



Les normes font partie intégrante de la protection du consommateur, étayent fréquemment les réglementations et les plans de certification.



Grâce à un processus d'élaboration transparent et consensuel, les normes améliorent la qualité des produits et des services en augmentant :

- La qualité et la sécurité
- La protection de la sécurité et de la santé
- La compatibilité entre les produits
- La cohérence dans la distribution de services
- Le choix entre les produits et services
- La transparence des informations sur les produits
- Les coûts et la compétition, donc des prix plus bas pour les consommateurs
- L'aptitude à l'emploi du produit par des populations vulnérables (les enfants et les personnes âgées)
- La protection de l'environnement



Qu'est ce qu'une norme ?

Une norme est un accord comportant des spécifications techniques ou d'autres critères précis qui font office de règles à suivre, d'aides à l'utilisation ou de définitions de caractéristiques pour s'assurer que les matériaux à employer, les produits, les processus et les services sont adaptés à l'utilisation que l'on en fait. Quand ces accords sont internationaux, les normes deviennent des « Normes internationales ».

Par exemple, le format des cartes de crédit, des cartes de téléphone et des cartes à puces les plus courantes est fixé par une Norme internationale ISO. Les fabricants de cartes à puces du monde entier appliquant cette norme, les cartes peuvent être utilisées partout de la même façon.



Les normes contribuent à nous simplifier la vie et à améliorer la fiabilité et l'efficacité des produits et des services que nous utilisons.





Ce que les consommateurs peuvent apporter aux normes

La normalisation permet aux consommateurs d'avoir confiance en la qualité et en la fiabilité des produits et services qu'ils achètent. Cet indice de confiance augmente d'autant plus lorsque les consommateurs participent directement au processus de normalisation.

Les consommateurs peuvent participer de différentes manières :

- en donnant des informations sur différents aspects de la sécurité et en s'assurant que les questions de sécurité sont correctement traitées ;
- en donnant des exemples pratiques de la manière dont les produits sont utilisés, que ce soit de façon correcte ou non ;
- en s'assurant que les exigences de performance et les méthodes d'essai correspondent à l'utilisation réelle des produits et services.

Les consommateurs font valoir leur point de vue unique lors de l'élaboration des normes volontaires qui s'appliquent à la fabrication de nombreux produits et services de la vie de tous les jours.

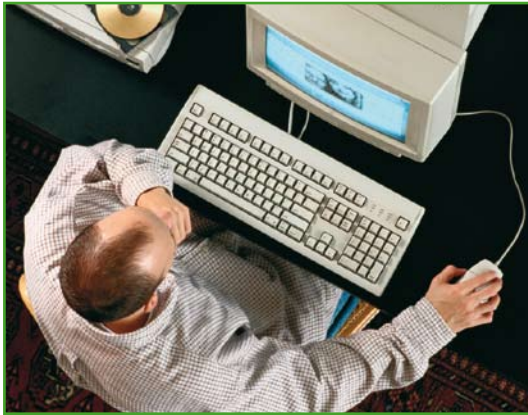
Les normes ? Ce sont des documents techniques pour les spécialistes...

Vraiment ?

En réalité, le fait que ces documents puissent être techniques (ils ne le sont pas tous) rend votre participation vitale, surtout pour les normes de produits de consommation courante.

La caméra numérique la plus avancée peut devenir un véritable cauchemar si le mode d'emploi est mal adapté ou s'il peut prêter à confusion et rendre l'appareil difficile à utiliser.





Une cuisinière n'est pas acceptable si son utilisation comporte des risques.

Si un plan de retraite personnalisé est difficile à comparer aux autres alternatives, il devient peu attractif et risqué.

Et la liste continue...

L'utilité d'un produit ne peut se déterminer que par rapport aux utilisateurs, les seuls vrais juges.

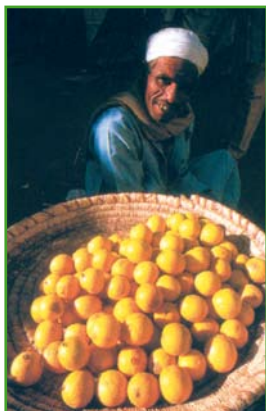
Comment les consommateurs participent-ils à l'élaboration des normes ?

Au niveau national...

Tout dépend de la manière dont l'organisme de normalisation de votre pays est organisé et dont il associe les consommateurs à son travail. Les organismes nationaux de normalisation peuvent être des sociétés publiques ou privées et peuvent inclure ou non un département pour la défense du consommateur. La façon dont le point de vue du consommateur est perçu dans la normalisation nationale dépend de l'histoire, de la culture et de l'infrastructure du pays.

Dans certains pays, les organismes nationaux de normalisation demandent leur avis aux consommateurs en impliquant une ou plusieurs associations nationales de défense des consommateurs à la fois dans leurs politiques générales et dans l'élaboration de leurs normes





nationales. Les organismes de normalisation nationaux peuvent aussi avoir leur propre département de politique consommateurs.

Dans d'autres pays, l'implication des consommateurs peut être organisée d'une manière différente ou être moins forte, certains organismes nationaux de normalisation ne se préoccupant que peu de l'opinion des consommateurs dans leurs travaux. L'ISO a développé une politique consommateurs (déclaration de l'ISO/CEI sur la participation des consommateurs aux travaux de normalisation) qui a pour but d'aider les organismes de normalisation à incorporer l'opinion des consommateurs dans l'élaboration des normes. Pour appuyer cette démarche, le comité ISO sur la politique en matière de consommation développe des matériaux de soutien et de formation.

Vous trouverez plus d'informations sur la façon d'améliorer la contribution des consommateurs au niveau national en page 9.

Au niveau international...

L'ISO coordonne sa stratégie consommateurs grâce au comité ISO sur la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO). Les membres du COPOLCO sont les organismes nationaux de normalisation et de l'ISO et désignent une personne responsable des relations consommateurs à ce niveau. Cette personne vient en général d'un organisme de normalisation, mais peut également venir d'une association nationale de défense des consommateurs désignée par un organisme de normalisation.

Quand une norme internationale est élaborée, les organismes de normalisation nationaux travaillent au niveau international en tant que membres de l'ISO.

Les associations internationales de défense du consommateur participent parfois directement aux travaux techniques. Par exemple, Consumers International (CI) aide aussi à harmoniser les opinions des



consommateurs répartis sur un grand espace géographique.

Les représentants du CI participent à plusieurs comités techniques internationaux (dans les domaines qui intéressent le plus les consommateurs) au sein de l'ISO et du partenaire de l'ISO : la Commission électrotechnique internationale (CEI). Le CI soutient également ses membres au niveau national.



Comment l'ISO apporte son aide grâce au COPOLCO

L'ISO/COPOLCO est le comité pour la politique en matière de consommation de l'ISO. Par ce comité, l'ISO se charge de :

- mettre les services de COPOLCO à la disposition du monde entier ;
- soutenir ses membres dans le développement de la participation des consommateurs au processus de normalisation ;
- étudier comment les consommateurs peuvent bénéficier de la normalisation ;
- promouvoir le rôle positif des normes dans la protection des consommateurs ;
- encourager les échanges de compétences en normalisation dans l'intérêt des consommateurs ;
- intégrer l'opinion des consommateurs à la fois dans des projets de normalisation en cours et dans des propositions de nouveaux travaux dans des domaines pouvant les intéresser.

Pour plus d'informations contacter le Secrétariat central de l'ISO : (central@iso.org)



Le rôle des représentants des consommateurs



Les représentants des consommateurs participent aux réunions des comités techniques nationaux et internationaux qui élaborent les normes.

Le rôle du représentant des consommateurs est de s'assurer que les normes en cours d'élaboration répondent aux préoccupations des consommateurs. Ces attentes peuvent être liées à la santé, à la sécurité, à la performance, à l'ergonomie, à la qualité, à la fiabilité, au confort, à la protection de l'environnement, à la facilité d'emploi, à la compatibilité et à l'interopérabilité.

Il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances particulières. Seuls un intérêt, une certaine connaissance du sujet peuvent aider, ainsi que la volonté de lire, de comprendre les domaines et de faire entendre sa voix **en participant**.



Où commencer ?

1) Commencez par contacter votre *association de consommateurs nationale*

Les associations de consommateurs coopèrent souvent avec les organismes nationaux de normalisation ou avec de plus grandes associations de consommateurs, ou les deux (voir ci-dessous).

Si ce n'est pas le cas, encouragez votre association de consommateurs à le faire !

2) Contactez le *comité membre ISO de votre pays*

Il s'agit de l'organisme national de normalisation qui représente votre pays. Les adresses sont disponibles sur le site Internet de l'ISO, ISO Online (www.iso.org) ou en contactant le Secrétariat central de l'ISO (central.iso.org).

3) Contactez *les associations de consommateurs internationales et régionales*

L'Association « Consumers International » est l'organisation mondiale de défense des consommateurs (www.consumersinternational.org).

En Europe, l'Association européenne pour la coordination de la représentation des Consommateurs pour la Normalisation (ANEC) est une association régionale représentant les consommateurs en normalisation (www.anec.org).

4) Contactez *le comité ISO sur la politique en matière de questions de consommation* (COPOLCO)

L'activité de ce comité est décrite sur ISO Online (www.iso.org, section *Consommateurs*). D'autres références et publications utiles s'y trouvent également.



Comment les consommateurs ont fait la différence



Au sein des organismes de normalisation :

« Je participe à des discussions techniques au sein de mon organisme national de normalisation depuis plus de dix ans. Au départ, ma connaissance des normes se limitait uniquement aux aspects techniques et je ne comprenais pas l'importance des normes pour les consommateurs.

La première chose que j'ai faite a été de me rendre à l'organisme national de normalisation pour obtenir de l'aide : une documentation appropriée, des procédures de discussion et des conseils sur mon rôle dans le processus. Petit à petit, j'ai développé des relations personnelles avec le personnel de l'organisme responsable de différents secteurs. J'ai participé à différents comités techniques sur différents sujets comme les appareils

électriques, les jouets, les briquets, les extincteurs, les biberons, les tétines et les services de livraison de nourriture. Mes collègues et moi discutons des choses intéressantes, avec un respect mutuel de l'opinion de chacun.

Pour moi, participer n'implique pas seulement se rendre à des réunions, c'est aussi agir en partenariat avec l'organisme national de normalisation au niveau des prises de décisions. Avoir de bonnes relations personnelles est un plus, de même la persévérance, la curiosité, des connaissances techniques et une bonne dose de bon sens.

De nombreuses petites avancées ont eu lieu avec l'amélioration des instructions et des messages d'alerte, des méthodes de test mieux adaptées, les niveaux de référence, etc. Plusieurs buts peuvent être atteints si vous êtes prêt à adapter votre stratégie. Il n'est pas



toujours nécessaire d'avoir une opinion tranchée sur une question ; il suffit parfois d'exposer votre point de vue à un ou deux membres du comité pour essayer de les convaincre. »

– Une représentante de l'ADELCO, association de consommateurs travaillant avec l'organisme de normalisation argentin (IRAM)

...Dans les comités techniques au niveau national :

...Sur les capuchons de stylo

« Dans les années 80, après la mort d'un enfant du Royaume-Uni ayant inhalé un bouchon de stylo, un membre du parlement a demandé au gouvernement de prendre des mesures. Ce n'était pas le premier cas, il y en avait eu neuf autres au cours des quinze années précédentes.

En tant que président du comité créé sur le sujet par la BSI, j'ai pu m'assurer que la norme répondait bien aux attentes des consommateurs, que les méthodes d'essai tenaient compte des dangers et que des critères de performances appropriés étaient mis en place. Il était indispensable de trouver le juste milieu entre les demandes parfois contradictoires des fabricants et des chercheurs, pour élaborer une norme qui assurait une sécurité suffisante pour les enfants.

Cette norme, publiée pour la première fois en 1990 ([BS 7572](#)) donne les conditions de sécurité obligatoires pour les capuchons de stylo et les méthodes d'essais associées. Pour faire simple, les capuchons doivent être



trop gros pour être inhalés (comme pour les marqueurs épais), ou avoir une aération sur toute la longueur ou encore passer un test d'écoulement de l'air. »

Depuis la publication de cette norme, aucune mort due à une inhalation de bouchon de stylo n'est à déplorer au Royaume-Uni.

*– Un représentant des consommateurs
au comité national*

Cette norme anglaise est ensuite devenue une Norme internationale, **ISO 11540:1993**, *Capuchons d'instruments pour l'écriture et le marquage destinés à être utilisés par des enfants jusqu'à 14 ans inclus – Exigences de sécurité.*

...Sur les vêtements de protection contre les rayons ultraviolets.

« L'initiative en faveur d'une norme anglaise pour que les vêtements protègent des rayons ultraviolets (**BS 7949**) vient des consommateurs. Le problème s'est d'abord posé en Australie où certains vêtements qui recouvraient tout le corps et étaient utilisés pour se protéger du soleil n'offraient pas une protection suffisante contre les rayons ultraviolets. Le consommateur ou l'acheteur n'avait aucun moyen de distinguer les vêtements qui offrent une protection de ceux qui n'en offraient pas.



En tant que mère, vivant en Europe du Nord et ayant voyagé dans des pays plus ensoleillés avec des enfants en bas-âge, j'ai acquis une expérience pratique qui, combinée à la documentation, à la disposition des représentants des consommateurs du comité du Royaume-Uni, m'a permis de contribuer avec succès à cette norme sur les vêtements.

Cette norme a été notamment mise en pratique au Royaume-Uni pour les maillots de bain pour enfants. Elle comprend des méthodes d'essai et des critères de performance sur la perméabilité des vêtements aux rayons ultraviolets et permet ainsi de protéger les gens qui les portent des rayons dangereux du soleil. Sans l'intervention des consommateurs, il est probable que la situation aurait peu évolué, étant donné le manque d'enthousiasme initial des fabricants de vêtements. »

– Un représentant des consommateurs d'un comité national.

...Sur les landaus et les poussettes

« Je me suis impliquée dans l'avant-projet de norme de sécurité pour landaus et poussettes en tant que représentante des consommateurs, à la fois au niveau national et international. Ayant eu l'occasion de tester ce genre d'objets, je sais apprécier l'utilité d'une norme claire et précise, surtout lorsqu'il s'agit de questions de sécurité.

Je suis également mère de trois enfants, dont des jumeaux, et je comprends bien les préoccupations et les besoins des consommateurs et notamment :

- la stabilité ;
- des freins efficaces (même sur une colline) ;
- une structure solide et durable ;





- un système de harnais efficace pour prévenir les chutes ;
- des instructions et un étiquetage clairs.

Pour me faire une opinion sur ce qu'est un bon niveau de performance, j'ai recueilli des informations sur les risques et autres. Rapidement, des normes ont été mises en place pour répondre à ces attentes de façon appropriée.

Une autre facette de mon rôle en tant que représentante des consommateurs est d'attirer l'attention du comité sur des innovations qui, si elles sont faites de façon sûre, faciliteront la vie du consommateur. Au fil des années, les fabricants de ces biens sont devenus beaucoup plus attentifs et désormais je crois à l'impact des contributions des clients en matière de normalisation. Après tout si le produit plaît au consommateur, il y a des chances pour qu'il remporte un succès commercial ! »

– Une représentante des consommateurs au comité national

Dans les comités techniques au niveau régional :

... Sur les échelles :

« Les spécifications de la Norme européenne des échelles (**EN 131**) n'étaient valables que pour les échelles industrielles, comme celles que l'on trouve sur les chantiers de construction. Cependant, de nombreuses échelles vendues en Europe visaient un autre type de public. En effet, les échelles vendues pour les bricoleurs et le marché domestique ne correspondaient pas aux normes et étaient considérées dangereuses et peu résistantes. Les échelles qui correspondaient bien aux normes étaient lourdes et potentiellement dangereuses à manœuvrer par des gens ordinaires qui n'ont pas nécessairement les capacités physiques pour utiliser ce genre de dispositifs en toute sécurité.

Des campagnes au niveau politique et la participation active des consommateurs



au Comité européen de normalisation ont débouché sur une révision de la norme qui fera la différence entre deux types d'échelles : une catégorie destinée aux usages industriels et une seconde aux usages domestiques. Elles auront les mêmes exigences de sécurité et de performances mais des exigences différentes de résistance. Les consommateurs souhaitaient que la norme révisée soit basée sur les performances, plutôt que de spécifier des matériaux précis ou des dimensions exactes, comme l'épaisseur des parties métalliques. Ainsi est-il devenu possible d'innover et de produire des échelles moins lourdes, mais qui correspondaient tout de même aux exigences de performances. La prochaine révision va contribuer à spécifier les caractéristiques d'échelles sûres et adaptées aux usages domestiques. »

– Un représentant des consommateurs impliqué dans l'élaboration de normes au niveau européen (ANEC).

... Sur les gilets de sauvetage et équipements individuels de flottabilité

« Au début de la normalisation internationale sur les gilets de sauvetage et équipements individuels de flottabilité, à la fin des années 80, les associations de consommateurs nordiques avaient déjà établi des consignes de sécurité communes pour ce type d'objet depuis plus de dix ans.

Les représentants nordiques ont donc eu leur mot à dire quand l'animateur du groupe de travail pour une nouvelle norme des gilets de sauvetage a indiqué, au début du processus, que seul le niveau de sécurité le plus haut possible était à prendre en compte pour ce type d'équipement.

Les représentants des consommateurs, cependant, ont eu le sentiment que les





nouvelles normes de sécurité doivent aussi inclure des critères de confort, de forme et d'autres caractéristiques pratiques, pour que les pêcheurs, les amateurs de canoë-kayak, de ski nautique et autres soient plus enclins à utiliser ce type d'équipement.

Ce changement général de philosophie a été le facteur crucial qui a marqué le début d'une nouvelle façon de créer des produits. Il a été jugé plus adapté d'avoir des équipements dont les exigences de sécurité étaient peut-être un peu moins strictes mais qui étaient effectivement utilisés, plutôt que

des équipements aux normes de sécurité maximales mais encombrants et donc pas utilisés. Finalement, il existe maintenant trois normes différentes pour les gilets de sauvetage et les équipements individuels de flottabilité (EN 393, EN 395 et EN 396) qui représentent différents niveaux de sécurité et favorisent donc l'utilisation d'un type important d'équipements de protection. »

– *Un représentant des consommateurs dans un comité européen*

... Et au niveau international...

Sur le traitement des réclamations dans les organismes

« Je suis membre d'un groupe de travail ISO qui s'occupe d'écrire une norme internationale pour les organisations sur le traitement des réclamations (ISO 10002, *Management de la qualité – Traitement des réclamations – Lignes directrices pour les organismes*). Cette norme

Selon les termes d'un accord entre le CEN, le Comité européen de normalisation, et l'ISO, ces normes sont aussi élaborées en tant que Normes internationales (ISO 12402-3.2, 12402-4.2 et 12402-5.2).



internationale, liée à la famille des normes ISO 9000 sur le management de la qualité, sera utile aux organisations de tous types et de toutes tailles. La norme va aider à assurer que les consommateurs voient leurs problèmes réglés rapidement et de façon efficace et que les organisations aient des retours de qualité sur leurs produits et leurs services. En retour, cela devrait apporter des améliorations qui bénéficieront aux consommateurs.

En tant que représentant des consommateurs, j'ai été en mesure d'aider à assurer que la norme réponde bien aux demandes de tous les consommateurs, y compris ceux qui ont besoin d'informations fournies de manière différente car leur vision ou leur audition est diminuée, par exemple. Ma propre expérience de mise en place d'un système de traitement des réclamations dans un service de sécurité sociale m'a aidé à faire que le document soit parlant à la fois pour les fournisseurs de services non commerciaux et pour les fournisseurs plus classiques de biens de

consommation. On reproche souvent aux consommateurs de ne rien faire d'autre que se plaindre, mais le fait de le faire à un niveau international apporte une certaine satisfaction, sachant que les consommateurs et les fournisseurs de biens et services en tireront des bénéfices ».

– Un représentant
des consommateurs
pour Consumers
International (CI)





Ressources éducatives et de recherche pour les représentants des consommateurs :

*Des informations de base peuvent être trouvées sur ISO Online, www.iso.org (voir rubriques *Communautés et marchés / Consommateurs*).*

De plus certains organismes de normalisation et leurs associations de consommateurs associées ont des sites Web spécialisés. Quelques exemples se trouvent dans la rubrique consommateurs sur ISO Online.



Deux adresses à retenir

ISO Online

www.iso.org

ISO Café

www.iso.org/isocafe





**Le secrétariat central
de l'ISO**

1, ch. de la Voie-Creuse
Case postale 56
CH-1211 Genève 20
Suisse

Tél. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 733 34 30
Web www.iso.org

ISBN 978-92-67-20480-2
© ISO, 2004-09/1 000
Edition 2008-06

Graphisme : M&C Department,
Secrétariat central de l'ISO

Photos : Couverture et page 8
et dessins, P. Krieger
page 12, P. Granier
toutes les autres, ISO

Imprimé en Suisse

*La version française
de cette brochure a été
préparée par l'AFNOR*



**Secrétariat central
de l'ISO**

1, ch. de la Voie-Creuse
Case postale 56
CH-1211 Genève 20
Suisse

Tél. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 733 34 30
Web www.iso.org

ISBN 978-92-67-20480-2
© ISO, 2004-09/1 000
Edition 2008-06

Imprimé en Suisse

