



L'ISO et les consommateurs



- Les normes ISO appuient le développement et le commerce de biens et services répondant mieux aux attentes des consommateurs notamment en matière de sécurité et de santé, d'aptitude à l'emploi, de protection environnementale
- Les représentants des consommateurs participent à l'élaboration des normes ISO et aident à définir des spécifications de produits répondant aux besoins des consommateurs
- Lorsque le produit final ou le service est conforme aux exigences des consommateurs, la situation est gagnant-gagnant pour le consommateur, le fabricant ou le prestataire de service

La participation des intérêts des consommateurs à la normalisation renforce la confiance dans les biens et les services élaborés conformément à des spécifications ... et garantit qu'ils sont adaptés aux besoins de l'utilisateur final.



L'apport des consommateurs est précieux pour l'ISO

L'ISO veut s'assurer que ses normes sont pertinentes pour le marché et répondent aux besoins de l'utilisateur, souvent un consommateur, exposé à une offre de biens et de services toujours plus globale.

Qu'ils soient ou non les utilisateurs directs, les consommateurs se préoccupent souvent des conséquences de la production et du commerce des biens et services. Ils sont soucieux des pratiques éthiques de fabrication, de l'impact environnemental, des implications du changement technologique et des systèmes conçus pour leur fournir des informations ou pour prendre leurs réclamations en considération.

Lorsqu'un produit est un composant d'un équipement industriel, ou un service, une norme ISO peut définir les caractéristiques de sécurité et de performance requises. L'utilisateur sera, en l'occurrence, un fabricant ou un professionnel des services. Mais, dans d'autres cas, l'utilisateur fait partie du grand public en tant que consommateur*. L'éventail des biens et services de consommation qui font l'objet de normes ISO s'étend des bicyclettes, des poussettes et des cartes bancaires à des domaines plus récents tels que la sécurité des produits de consommation, la facturation des services de réseau, le rappel des produits, et le commerce frontalier des biens de seconde main.

Ainsi, les questions relatives aux consommateurs sont au cœur de la planification stratégique de l'ISO, de son *Code d'éthique* et de ses activités présentes d'élaboration de normes.

* 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.*

Ce qui compte pour les consommateurs

Les normes définissent souvent les caractéristiques des biens et services et la façon de les mesurer ou de les tester. Les représentants des consommateurs souhaitent influencer sur ces caractéristiques de façon à en améliorer et renforcer 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 relative aux produits
- Concurrence loyale, d'où des prix plus bas pour les consommateurs
- Adéquation des produits à des populations vulnérables (enfants, personnes âgées)
- Protection de l'environnement.

Comment l'ISO intègre le point de vue des consommateurs

L'ISO organise et encourage l'apport des consommateurs à deux niveaux :

- Au niveau des travaux de normalisation, par le biais de la participation de ses membres nationaux et de Consumers International
- Au niveau de la politique, par la participation des membres de l'ISO au sein de son comité pour la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO). Les membres du COPOLCO sont des organismes nationaux de normalisation (ONN) ou des organismes représentant les consommateurs mandatés par les ONN. Le COPOLCO sollicite également les points de vue des spécialistes de l'industrie et des autorités publiques.

Un enjeu majeur est d'accroître la participation des consommateurs, en particulier des pays en développement, à tous les niveaux des activités de normalisation et d'élaboration des politiques. L'ISO/COPOLCO organise pour ce faire des journées d'études internationales, publie des brochures d'information et fournit d'autres matériels et programmes.

La brochure de l'ISO *Votre voix compte* expose pourquoi les consommateurs doivent participer au processus de normalisation et comment ils peuvent le faire.

Un module d'enseignement à distance, *Les consommateurs et les normes : un partenariat pour un monde meilleur*, constitue un outil de référence concis (voir www.iso.org/sites/consumersstandards/index.htm).

Les partenaires de l'ISO pour les questions intéressant les consommateurs

La Commission électrotechnique internationale (CEI), qui élabore des normes pour les biens de consommation électrotechniques, participe également à l'ISO/COPOLCO pour élaborer des Guides ISO/CEI traitant de la prise en compte des aspects intéressant les consommateurs dans l'élaboration des normes et formuler des recommandations sur de nouveaux travaux de normalisation.

Deux organisations internationales ont le statut de membre en liaison auprès du COPOLCO : Consumers International (CI) et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Le COPOLCO coopère également avec des organisations régionales de consommateurs.

Comment la normalisation bénéficie de l'apport des consommateurs

Lorsque des représentants des consommateurs participent à l'élaboration des normes, ils apportent des perspectives très utiles. Ils peuvent fournir des données sur des aspects de sécurité et veiller à ce qu'ils soient correctement traités, en indiquant comment certains biens et services sont réellement utilisés (ou mal utilisés) dans la pratique et en donnant des conseils pour les questions de communication.

L'ISO/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)
- Questions relatives au marché mondial (codes de conduite, gestion des réclamations, systèmes de résolution des différends, confidentialité, commerce électronique, rappel des produits et facturation de services de réseau)
- Biens de seconde main
- 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 du public
- Sécurité incendie
- Produits se rapportant aux enfants et sécurité des jouets
- Contraceptifs mécaniques
- Informatique de santé
- Sécurité sociétale
- Sécurité alimentaire
- Responsabilité sociétale
- Nanotechnologies
- Sécurité de l'image
- Cosmétiques (méthodes d'essai de protection solaire)
- Produits d'entretien pour lentilles de contact.



Initiatives lancées par les consommateurs dans le cadre de l'ISO

L'ISO/COPOLCO organise chaque année une journée d'étude internationale sur un thème présentant un intérêt pour les consommateurs, qui établit des recommandations adoptées par l'ISO sous la forme de nouveaux domaines d'activité normative. Par exemple :

- Services – par exemple normalisation dans le domaine du tourisme
- Responsabilité sociétale – Lignes directrices concernant des pratiques éthiques de management
- Normes « au service des consommateurs » : codes de conduite, traitement des réclamations et systèmes externes de résolution de 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 (aspects de sécurité, emballage, informations sur les produits, instructions d'utilisation, symboles graphiques et prestation de services)
- Questions liées aux consommateurs dans le commerce électronique
- Facturation de services de réseau
- Rappel des produits
- Sécurité des produits de consommation
- Commerce frontalier des biens de seconde main

Perspective d'avenir : intérêts des consommateurs et intérêts sociétaux

L'avènement de l'Internet, les avancées des technologies de l'information et les phénomènes de mondialisation créent un accès toujours plus ouvert à l'information. On observe aussi une demande croissante de plus grande transparence et de participation aux structures qui dessinent le paysage économique et politique actuel. En partie grâce aux apports des consommateurs, le programme de normalisation de l'ISO ne se cantonne pas aux normes de produits traditionnelles, mais il englobe des préoccupations sociétales telles que l'environnement, la responsabilité sociale et la normalisation des services.

L'ISO accorde une valeur importante aux apports des parties prenantes. Par leur retour d'information précieux et leur « vérification concrète » de caractéristiques telles que la sécurité, l'écologie, la fiabilité, l'efficacité, la compatibilité, le service à la clientèle, la transparence de l'information et la justesse des coûts, 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 garder en mémoire :

ISO Online : www.iso.org

ISO Café : www.iso.org/isocafe

Le magazine à lire :



ISO *Focus+* (lancé en janvier 2010) est un pôle d'information unique sur la gamme complète des normes de l'ISO : normes techniques, normes relatives au management, aux bonnes pratiques et à l'évaluation de la conformité, et normes pour les produits, services, processus, systèmes, matériaux et professionnels. Publié en anglais et en français.

www.iso.org/isofocus+



Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO)

Des informations abondantes, notamment sur les publications et les références utiles, sont disponibles dans la section **Consommateurs** du site Web de l'ISO www.iso.org.

Contactez l'ISO :

le membre de l'ISO dans votre pays

www.iso.org/isomembers



Secrétariat Central de l'ISO

Organisation internationale de normalisation
1, chemin de la Voie Creuse, Case postale 56
CH-1211 Genève 20, Switzerland

Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 733 34 30
E-mail central@iso.org
Web www.iso.org