Organisation internationale de normalisation

www.iso.org

Le cadre général:

Pourquoi les normes ont-elles une si grande importance pour les consommateurs?

Atelier DEVCO/COPOLCO

Former les formateurs

Paris, France
20-25 février 2009

Remerciements : AFNOR, ISO/COPOLCO, Consumers International, British Standards Institution, Agence coréenne pour les technologies et les normes

Le cadre général – Pourquoi les normes ont-elles une si grande importance pour les consommateurs?

Cet exposé répondra aux questions :

Que sont les normes?

- Histoire des normes
- Que font les normes?
- Comment les normes appuient-elles la réglementation?

Pourquoi les normes ont-elles une si grande importance pour les consommateurs?

- Les questions relatives aux consommateurs
- Comment les aborder par les normes
- Nouvelles questions relatives aux consommateurs dans la normalisation

Le cadre général – Histoire des normes

L'Egypte, 7000 ans av. J.-C.

Egypte, environ 7000 ans av. J.-C. : Une pièce cylindrique normalisée était utilisée comme unité de poids

Le cadre général – Histoire des normes

Henry Ford : La normalisation des composants a permis la production en série des automobiles

Le cadre général – Histoire des normes

Les normes dans le monde contemporain : Windows, lecteurs DVD, communications et téléphonie mobiles, etc.

Le cadre général – Qui élabore les normes?

- Organisations formelles traditionnelles, notamment :
  - **Organismes internationaux de normalisation par ex. ISO, CEI et UIT**
  - **Organismes nationaux et régionaux de normalisation par ex. BSI, KATS, CEN**
  - Organisations gouvernementales, par ex. Codex, OMI, CEE/ONU :
  - ASTM, ASME, IEEE, API
- Consortiums industriels par ex. W3C, UDDI, etc. (environ 400, selon les statistiques européennes)
- Normalisation *de facto,* par ex. MS Windows, VHS, etc.
- Normes privées pour usage interne

Le cadre général – Définition d’une norme

Qu’est-ce qu’une norme?

- Une norme est un document établi par voie de consensus entre experts du sujet et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit des lignes directrices sur la conception, l’utilisation ou la performance des matériaux, produits, processus, services, systèmes ou personnes.

Définition formelle de la norme (ISO/CEI : Guide 2)

- Document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné .

Le cadre général – Parties prenantes à la normalisation

Toutes les parties prenantes peuvent contribuer à la normalisation et en bénéficier

Le cadre général – Avantages des normes

- Assurer la cohérence d'aspects essentiels des biens et services, par ex. la sécurité ou l'interopérabilité
- Codifier les technologies les plus récentes et faciliter leur transfert
- Aider à améliorer l'efficacité, la sécurité et la propreté du développement, de la fabrication et de la fourniture de produits et de services.
- Faciliter le commerce entre les pays et le rendre plus équitable
- Les Normes internationales sont cohérentes au sein d'un système global
- **Protéger les utilisateurs et les consommateurs**
- **Peuvent étayer efficacement les réglementations techniques nationales (voir diapositive suivante) :**

Le cadre général – Réglementation technique: avantages du recours aux normes

- ***Les normes sont d'application volontaire; les règlements sont obligatoires***
- Les normes citées en référence dans la réglementation deviennent obligatoires
- **Avantages** : utilisation des compétences techniques existantes, commerce amélioré
  exemple : la législation européenne fait référence aux normes européennes
  exemple : la législation malaysienne fait référence à des normes relatives à la sécurité des jouets (ISO 8146)
- Différents modes de référence aux normes :
  - Référence directe : Numéro et titre de la norme, dans le texte de la loi
  - Référence indirecte: norme enregistrée sur une liste publique officielle
- **Publication :** « *Utilisation des normes ISO et CEI et de la référence à celles-ci dans la réglementation technique* »

Téléchargeable sur les sites Web de l'ISO et de la CEI : www.iso.org ou www.iec.ch

Le cadre général – Qu'attendent les consommateurs des produits et services?

Les consommateurs veulent :

- les MEILLEURS produits et services
- au MOINDRE coût
- disponible au PLUS GRAND NOMBRE

Qu'entend-on par « MEILLEURS » produits et services et comment les normes peuvent-elles y contribuer?

Le cadre général – Les principes de Consumers International concernant les consommateurs : Droits et responsabilités

Le droit à :

- La satisfaction des besoins de base
- La sécurité
- L'information
- La possibilité de choisir
- Etre entendu
- La réparation
- L'éducation du consommateur
- Un environnement sain

Le cadre général – Questions relatives aux consommateurs traditionnellement abordées par les normes

- Spécification des performances
- Réduction des dangers au minimum
- Définition de l'information et des instructions sur les produits et services
- Spécification des avis de sécurité
- Garantie de l'uniformité ou de la compatibilité
- Spécification de la composition ou des matériaux
- Définition de la qualité

Le cadre général – Nouvelles questions relatives aux consommateurs au 21e siècle

- Réduire au minimum l'impact environnemental
- Durabilité de l'environnement et du tissu social
- Consommation d'énergie
- Aborder le problème de l'exploitation
- Comportement/ valeurs/ éthique des entreprises
- Conception inclusive/disponibilité
- Questions de sécurité

Les normes ont un rôle à jouer pour traiter toutes ces questions

Le cadre général – Certaines récentes initiatives de normalisation des consommateurs

- Vacances aventure (GB)
- Protection contre les UV dans les vêtements (GB & Australie)
- Sécurité des piscines d'hôtel (UE)
- Protection de l'information personnelle (Canada)
- Berceaux (USA)
- Couches jetables (Corée)
- Facturation des services publics (COPOLCO)
- Gestion des réclamations (COPOLCO)
- Résolution externe de conflits (COPOLCO)
- Articles d'occasion (COPOLCO)
- Sécurité de l'image (IWA, avec conseils du COPOLCO)

Le cadre général – Comment les consommateurs peuvent contribuer à l'élaboration de normes

- Influer sur le « domaine d'application» de la norme
- Fournir des données sur les dangers
- Aborder les questions de sécurité, de commodité et de durabilité
- Fournir des informations sur le mode d'utilisation des produits dans la pratique et les usages abusifs courants
- Garantir que les marquages et modes d'emploi sont adaptés
- Vérifier que les méthodes d'essai et spécifications de performance correspondent à l'usage dans la pratique
- Remettre en question les idées reçues

Le cadre général – Quelques exemples de normes où les consommateurs ont « fait la différence »

- Gilets de sauvetage
- Tondeuses à gazon
- Contraception
- Sécurité de l'eau
- Cars scolaires

- Landaus et poussettes
- Etiquetage environnemental
- Normes pour la plongée
- Guide ISO/CEI 71 (sur les besoins des personnes âgées & des handicapés)

Le cadre général – Priorités émergentes des consommateurs dans la normalisation internationale

- Sécurité publique, confidentialité et sécurité
- Articles d'occasion
- Normes pour les services (jusqu'à présent : tourisme et services financiers)
- Autres questions liées au marché mondial, par ex.
  - Achats en ligne
  - Responsabilité sociétale (RS) et de l'environnement

Les nouvelles questions intéressant les consommateurs et le rôle des normes sont examinés tous les ans par le COPOLCO

Le cadre général – Influencer les priorités des consommateurs en matière de normes dans votre pays ou votre région

Les questions relatives aux consommateurs ont plus de chance d'être traitées dans les normes si les consommateurs sont impliqués dans l'élaboration :

- d'une politique et de priorités pour les consommateurs au sein de l'organisme national de normalisation
- de normes au niveau technique

Vos initiatives possibles seront examinées ultérieurement dans ce cours.