La participation au Système des normes

Un guide à l'intention des représentants des consommateurs

Gouvernement du Canada Government of Canada

Canada

Cette publication est également offerte par voie électronique sur le Web :
http://carrefourdesconsommateurs.ic.gc.ca

On peut obtenir cette publication sur demande en médias substituts. Communiquer avec le Centre de diffusion de l'information dont les coordonnées suivent.

Pour obtenir des exemplaires du présent document, s'adresser également au Centre :

Centre de diffusion de l'information
Direction générale des communications
Industrie Canada
Bureau 205D, tour Ouest
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléphone : (613) 947-7466
Télécopieur : (613) 954-6436
Courriel : **publications@ic.gc.ca**

Autorisation de reproduction. Sauf indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en totalité ou en partie et par tout moyen, sans frais et sans autre autorisation d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée dans le but d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit identifié comme étant la source de l'information et que la reproduction ne soit pas présentée comme une version officielle de l'information reproduite ni comme ayant été faite en association avec Industrie Canada ou avec l'approbation de celui-ci.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication dans un but commercial, veuillez envoyer un courriel à :
copyright.droitdauteur@pwgsc.gc.ca

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue : C2-509/2000
ISBN : 0-662-65111-1
53153B

Also available in English under the title *Participating in the Standards System: A Handbook for Consumer Representatives.*

Contient 20 p. 100
de matières
recyclées

La participation au Système des normes

Un guide à l'intention des représentants des consommateurs

Les normes font leur marque sur presque tous les produits, procédés et services, y compris le logement (code du bâtiment), les aliments (aliments biologiques, exigences sanitaires et taille des boîtes de conserve), les vêtements (tailles et étiquettes), les appareils ménagers (sécurité, consommation d'énergie et fiabilité) et les services aux consommateurs (protection des renseignements personnels) ainsi que dans bien d'autres domaines. Des normes nationales et internationales efficaces profitent aux consommateurs et accentuent le dynamisme de l'économie.

Les activités de normalisation offrent aux personnes qui s'intéressent aux questions de consommation une occasion privilégiée d'engagement et de changement. Des représentants des consommateurs siègent aux comités d'orientation et de consultation des organismes de normalisation nationaux et internationaux, et défendent les intérêts des consommateurs au sein des comités chargés d'élaborer des normes. Les organismes de réglementation apprécient que les consommateurs soient représentés lorsque les organismes élaborent des normes, afin de garantir un équilibre entre les divers intérêts en jeu et de veiller à ce que les normes ainsi rédigées concordent avec la politique publique. L'industrie reconnaît que la représentation des consommateurs peut améliorer l'accueil que reçoivent les normes et permettre qu'elles répondent aux besoins des acheteurs. La participation des consommateurs au système des normes peut avoir des répercussions plus immédiates et directes que le lobbying auprès du gouvernement en faveur de modifications législatives.

On ne saurait nier que l'activisme des consommateurs incite les marchés à offrir des produits, des procédés et des services de meilleure qualité et plus sécuritaires. Les représentants des consommateurs sont souvent mis au courant de faits importants concernant les modes d'utilisation des produits, des procédés et des services. Ce sont, par exemple, des représentants des consommateurs canadiens qui ont signalé aux fabricants qu'on déposait souvent des articles lourds sur les portes de four des cuisinières en retirant des aliments ou pour les arroser. Grâce aux efforts des consommateurs, il existe maintenant des normes pour garantir que ces portes soient assez solides pour y placer des dindes, des rôtis ou de lourdes marmites.

Dans le même ordre d'idées, les normes canadiennes applicables aux autobus scolaires mettaient auparavant l'accent sur les caractéristiques techniques du châssis; toutefois, les données sur les blessures et les décès ont révélé que le champ de vision du chauffeur posait un grave problème. Un représentant des consommateurs a pris les choses en main et a fait améliorer les miroirs et les dégivreurs afin d'assurer la sécurité du chauffeur et des passagers.

Les représentants de consommateurs ont également joué un rôle important dans l'élaboration d'une norme efficace pour la protection des renseignements personnels au Canada.

Conscient de l'importance de telles normes, le gouvernement fédéral est résolu à faciliter leur élaboration et leur application. Ainsi, il cherche à aider les représentants des consommateurs qui veulent influer sur l'élaboration des normes portant sur les produits et services de consommation. Ce guide s'inscrit dans cette démarche. On y trouve des renseignements sur le Système national de normes du Canada ainsi que sur les organismes d'élaboration des normes et de certification nationaux et internationaux; on y trouve aussi des ressources, des coordonnées et d'autres outils pour aider les représentants des consommateurs à devenir des partenaires efficaces dans le système des normes.

« C'est du gros boulot et tout un engagement, mais j'y prends plaisir. Ce n'est pas tous les jours qu'on peut sentir avoir accompli quelque chose qui améliorera la vie de ses concitoyens. » *Représentant chevronné des consommateurs*

La nature des normes

Les normes se composent de spécifications techniques ou d'autres critères auxquels un produit, un procédé ou un service doit se conformer. Elles fournissent des renseignements aux consommateurs, aux fabricants et aux détaillants, et améliorent la sécurité, la fiabilité et le rendement des produits utilisés par les consommateurs. Elles rassurent ces derniers sur la fiabilité et les autres caractéristiques des services offerts sur le marché. Elles élargissent aussi les choix des consommateurs en permettant aux produits d'une entreprise d'être substitués ou conjugués à ceux d'une autre.

Pour être dignes de foi, les normes doivent posséder certains attributs :

- leur élaboration doit être encadrée par un organisme reconnu;
- le processus d'élaboration doit permettre l'intervention de toutes les parties intéressées;
- les normes ainsi formulées doivent être documentées et diffusées publiquement;
- on prévoit habituellement une méthode de contrôle et de vérification du respect des normes par les organismes.

Au Canada, des milliers de normes nationales sont en vigueur. Une fois la norme élaborée par un organisme d'élaboration des normes (OEN), celui-ci peut la présenter au Conseil des normes du Canada à titre de norme nationale du Canada. Plus de 7 000 normes nationales fondent les transactions et les règlements commerciaux. Les Canadiens participent également à l'élaboration de normes internationales. Ces normes fixent les exigences communes pour le marché mondial et peuvent fonder des normes nationales. Les organismes de normalisation régionaux élaborent également des normes.

Les normes sont élaborées au moyen du processus décrit à la page 11. Les sociétés et les particuliers utilisent et respectent les normes volontairement ou parce que la loi les y oblige. Lorsque la loi ne prescrit pas le respect d'une norme, les sociétés et les particuliers la respectent tout simplement parce qu'ils y trouvent leur intérêt — les normes améliorent la qualité des produits, des procédés ou des services, rassurent les consommateurs et ouvrent les portes des marchés. Environ les deux tiers des normes sont volontaires.

Les modalités des normes peuvent aussi être intégrées aux lois et règlements de l'État, auquel cas les sociétés et les particuliers sont légalement tenus de s'y conformer. Dans certains cas, le gouvernement lance le processus d'élaboration d'une norme et y participe afin que la norme puisse être intégrée à une loi. Dans d'autres cas, le gouvernement estime qu'une norme en place peut être utilisée pour régler un problème de politique publique et l'intègre à une nouvelle loi. Par exemple, la loi fédérale sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé s'inspire d'une norme nationale.

Types de normes

Les normes fixent toute une série d'exigences quant aux produits, aux procédés et aux services :

- Les exigences de rendement veillent à ce qu'un produit satisfasse aux exigences d'un essai prescrit, par exemple sur le plan de la résistance.
- Les exigences prescriptives définissent les caractéristiques des produits, telles que l'épaisseur, le genre et les dimensions des matériaux. Les spécifications peuvent aussi conjuguer des exigences de rendement et des exigences prescriptives.
- Les spécifications de conception régissent la conception et les caractéristiques techniques précises des produits.
- Les spécificationss de gestion fixent les exigences concernant les processus et les procédés mis en place par les entreprises, par exemple en ce qui concerne la qualité ou les systèmes de gestion de l'environnement.

Le Système national de normes

Le Système national de normes (SNN) du Canada est le cadre d'élaboration, de promotion et d'application des normes nationales au Canada. Quelque 15 000 personnes participent à la rédaction des normes tandis que des centaines d'organismes se spécialisent dans la mise à l'essai, la certification et d'autres activités d'élaboration des normes.

Le Conseil canadien des normes (CCN), une société d'État fédérale, encadre le SNN, accréditant plus de 250 organismes engagés dans l'élaboration de normes, la certification de produits ou services, les essais et l'enregistrement des systèmes de gestion au Canada. Il procède régulièrement à des vérifications des organismes accrédités pour s'assurer qu'ils satisfont à des critères et à des procédures détaillés.

Le CCN est régi par un organe de 15 membres composé des représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ainsi que d'une série de groupes d'intérêts publics et privés, y compris des représentants des consommateurs.

Le CCN a reconnu encore davantage la pertinence du point de vue des consommateurs en créant le Comité sur l'intérêt des consommateurs et du public. Ce comité se compose de quatre représentants des consommateurs, ainsi que de représentants du domaine de l'environnement, des syndicats, et de la santé et sécurité du travail, de représentants du gouvernement fédéral et du milieu universitaire, et de quatre représentants des OEN et des professionnels du milieu de la consommation. Le comité recommande l'élaboration de politiques visant à déterminer les questions existantes et nouvelles liées aux intérêts des consommateurs et du public, et à suivre leur évolution; il fait valoir les intérêts des consommateurs et du public dans les normes; il participe à l'élaboration des normes; et il contribue aux programmes de recrutement et de formation des bénévoles du CCN. Le comité conseille également le CCN sur les questions de politique internationale en matière de consommation qui portent sur les normes.

Le Conseil canadien des normes a accrédité quatre OEN (voir ci-dessous). Pour ce faire, chacun des organismes fait appel à des comités représentant divers intérêts et fonctionne par consensus. Ces organismes peuvent présenter au CCN des normes afin qu'elles soient reconnues comme normes nationales du Canada. Ils produisent également des documents reliés aux normes tels que des codes, des spécifications et des lignes directrices, qui n'ont pas l'autorité des normes.

Bureau de normalisation du Québec. Le gouvernement du Québec a créé le bureau en 1961 pour fixer les normes d'approvisionnement du gouvernement. Son mandat a depuis été élargi pour y intégrer un éventail complet de services, y compris l'élaboration de normes pour les secteurs public et privé.

Office des normes générales du Canada. Le gouvernement fédéral a mis sur pied l'Office des normes générales du Canada en 1934 pour appuyer les programmes gouvernementaux. À l'instar des autres OEN, il offre des services en matière de normalisation aux secteurs tant public que privé et obéit au principe du recouvrement des coûts.

CSA International (Association canadienne de normalisation). CSA International a été fondée en 1919; il s'agit du plus gros et plus ancien organisme de normalisation au Canada. Organisme privé à but non lucratif, l'association possède des bureaux partout au Canada ainsi qu'aux États-Unis, en Europe et en Asie. Elle offre une gamme complète de services, y compris l'élaboration de normes.

Laboratoires des assureurs du Canada. Constitués en organisme à but non lucratif en 1920, les Laboratoires des assureurs du Canada offrent une gamme complète de services dont l'élaboration de normes. Bon nombre de ces normes font l'objet de renvois dans les codes et règlements gouvernementaux.

Certains organismes qui élaborent au Canada des codes volontaires, des codes de pratique, des initiatives volontaires et d'autres spécifications semblables à des normes ne font pas partie du SNN. Ces groupes desservent souvent un marché bien défini ou répondent à des besoins particuliers*. Dans certains domaines, particulièrement ceux de l'électronique ou des ordinateurs, où la technologie évolue rapidement, une entreprise ou un consortium chef de file met en place des normes *de facto*. Ces normes acquièrent de l'autorité et de l'influence en raison de la part de marché des entreprises qui les utilisent. Elles ne sont toutefois pas admissibles à titre de normes nationales du Canada.

* Pour un exposé plus détaillé, consulter le document d'accompagnement intitulé *Les codes volontaires : Guide d'élaboration et d'utilisation* (**http://strategis.ic.gc.ca/volcodes**).

Comment apprécie-t-on la conformité aux normes?

Le Conseil canadien des normes certifie les organismes qui évaluent la conformité aux normes des produits, des services et des organismes.

Les organismes de certification procèdent périodiquement à des vérifications sur place ainsi qu'à un échantillonnage et à une mise à l'essai de produits et services certifiés. Ils permettent à certains d'entre eux d'afficher des marques spéciales qui indiquent leur conformité aux normes. À la fin de 1999, le Canada comptait environ 15 organismes de certification.

Les organismes d'essais déterminent si un produit ou un service satisfait à la norme établie. Le CCN a accrédité plus de 200 organismes d'essais au Canada en se fondant sur leur capacité d'effectuer des essais selon des normes et façons de procéder, et sur leur capacité d'analyser les résultats de ces essais. Parmi ces organismes, on trouve des laboratoires de recherche privés, des établissements gouvernementaux et industriels ainsi que la plupart des organismes de certification.

Les organismes d'enregistrement de systèmes de gestion (ou de « management ») sont relativement nouveaux. Ils comprennent, par exemple, des registraires accrédités qui émettent des certificats d'enregistrement aux sociétés qui satisfont à des normes internationales sur le management de la qualité ou le management environnemental.

Le Conseil canadien des normes possède un comité consultatif pour l'aider à surveiller l'évaluation de la conformité. Deux membres de ce groupe proviennent du Comité sur les intérêts des consommateurs et du public dont il a été question ci-dessus.

Normes internationales

Les activités de normalisation à caractère international acquièrent de plus en plus d'importance pour les Canadiens; la participation des consommateurs canadiens aux tribunes de normalisation internationales prend de plus en plus d'ampleur. Les normes internationales sont à la base de plus de la moitié des normes nationales du Canada. La politique du gouvernement fédéral encourage les organismes de réglementation à déterminer si les normes internationales peuvent fonder les règlements proposés. Les accords commerciaux (p. ex. l'Accord relatif aux obstacles techniques au commerce de l'Organisation mondiale du commerce) obligent également les gouvernements à réglementer en fonction des normes internationales dans toute la mesure du possible.

L'Organisation internationale de normalisation (ISO, d'après le mot grec signifiant « égal ») est l'un des plus importants organismes de normalisation internationaux. Il s'agit d'une fédération d'organismes nationaux de normalisation qui compte quelque 130 membres, y compris le CCN. Elle a pour mission de promouvoir le développement de la normalisation afin de faciliter les échanges internationaux de biens et services. Elle encourage également la coopération dans l'exercice des activités intellectuelles, scientifiques, technologiques et économiques. L'ISO ne s'occupe pas de normalisation dans les domaines de l'électricité et de l'électronique (voir page 9).

Les normes publiées par l'ISO portent, entre autres, sur la vitesse des films, le format des cartes bancaires et téléphoniques, les symboles pour les commandes des automobiles et la taille du papier. L'ISO compte plus de 2 800 comités techniques, sous-comités et groupes de travail qui élaborent des normes au sein de l'organisation. Les membres des comités comprennent des représentants de l'industrie, du gouvernement, des consommateurs, des instituts de recherche et des organisations internationales.

Autres organismes de normalisation internationaux

La Commission électrotechnique internationale (CEI) est chargée d'élaborer des normes électriques et électroniques internationales. Elle réunit plus de 50 pays qui produisent plus de 95 p. 100 de l'électricité de la planète; les membres proviennent des organismes de normalisation nationaux. La CEI élabore des normes pour l'électronique, la compatibilité magnétique et électromagnétique, l'électroacoustique, les télécommunications, et la production et la distribution de l'énergie. La CEI et l'ISO collaborent pour élaborer des normes dans le domaine des technologies de l'information, par l'entremise du Comité technique mixte sur les technologies de l'information.

En plus de produire des normes, la CEI crée des accords techniques entre partenaires industriels (ITA) pour les marchés à évolution rapide. L'industrie utilise les ITA lorsque des produits et services de haute technologie n'ont pas besoin d'un consensus sur des normes internationales au moment de leur lancement. Des experts de l'industrie et des utilisateurs se concertent pour élaborer les ITA, qui parfois sont acheminés aux comités techniques de la CEI pour devenir des normes, si l'on prévoit une demande des marchés.

Les spécifications accessibles au public sont un autre outil utilisé par la CEI pour répondre à la demande du marché pour une telle technologie à évolution rapide. Ces spécifications peuvent devenir des normes *de facto* lorsqu'elles sont approuvées et acceptées par la communauté internationale. Elles sont habituellement créées par des consortiums d'industries et acceptées rapidement sur le marché mondial.

Parmi les autres OEN internationaux, mentionnons l'Union internationale des télécommunications (UIT), un organisme créé par traité qui compte 160 membres et est dirigé par les Nations Unies. Les gouvernements nationaux qui ont signé le traité de l'UIT appliquent et administrent les normes adoptées par l'union.

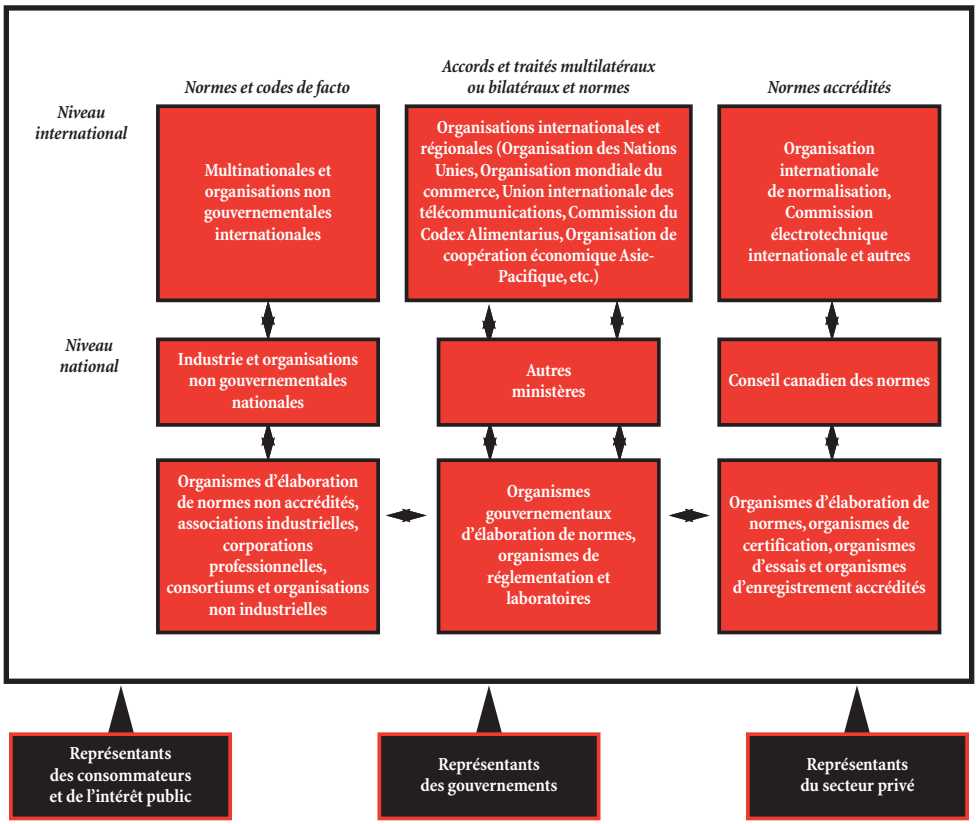
La Commission du Codex Alimentarius est l'organisme de normalisation alimentaire des Nations Unies. Le Canada est l'un des 150 membres de la commission et il participe activement à ses activités. De nombreuses normes alimentaires inscrites dans les lois canadiennes sont le résultat des travaux de la commission.

Le World Forum for Harmonization of Vehicle Regulations, dont le Canada est membre, adopte les règlements techniques pour la construction des véhicules moteurs.

Le CCN coordonne la participation du Canada au système de normes internationales. Il s'agit là d'un volet de plus en plus important des activités du CCN.

« Il vous incombe, au cours de ces réunions, de favoriser l'adoption du point de vue du Canada sur les normes internationales proposées. Votre second rôle est de forger au Canada une réputation de leader industriel et d'acteur respecté du processus de normalisation international. User de diplomatie au cours de ces forums importants est la règle d'or pour atteindre les buts visés et établir de bonnes relations avec vos collègues… » *Conseil canadien des normes*, Guide à l'intention des délégués canadiens

Les systèmes international et national de réglementation



Remarque : Des représentants des consommateurs et de l'intérêt public, du gouvernement et du secteur privé participent de diverses façons aux systèmes international et national de réglementation.

Mode d'élaboration des normes

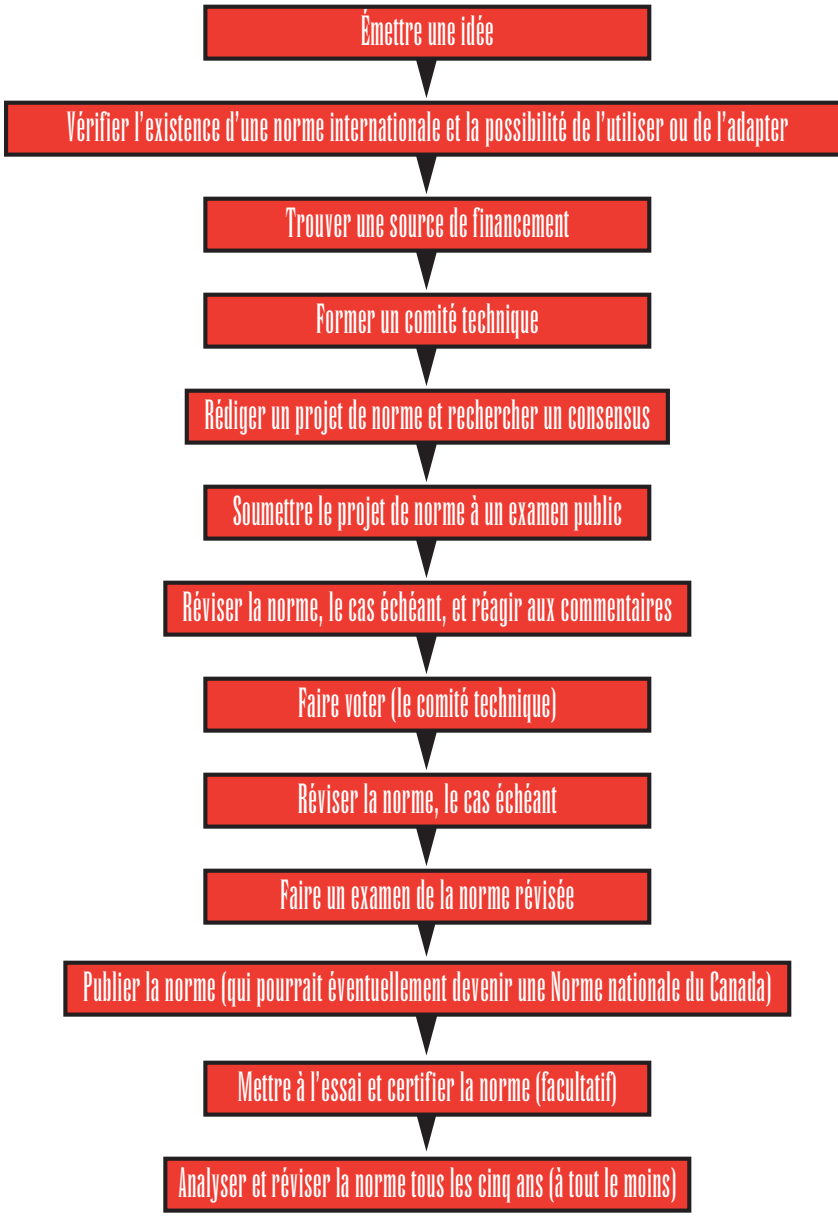
Le processus d'élaboration des normes démarre habituellement à la suite de la demande d'un fabricant, d'une association industrielle, d'un groupe de consommateurs ou d'un gouvernement qui souhaite disposer d'une norme pour régler un problème de sécurité, de rendement ou de qualité. Un OEN peut lui-même chercher à élaborer une norme pour régler un problème nouveau ou existant, ou pour réviser une norme. L'OEN évalue le besoin d'une norme et examine les normes internationales pour déterminer s'il en existe une susceptible de répondre au besoin national. (Plus de la moitié des normes désignées Normes nationales du Canada au cours des dernières années s'inspiraient des normes internationales.)

Le processus d'élaboration comme tel (voir l'illustration, page 12) est décrit dans des documents publiés par le CCN et s'inspire des processus de l'ISO et de la CEI, ainsi que de ceux de l'Organisation mondiale du commerce. En élaborant une norme, les OEN doivent réunir des comités techniques qui représentent tous les intérêts importants concernés par la norme. Les membres de ces comités sont des bénévoles, bien que bon nombre d'entre eux soient à l'emploi de l'industrie ou du gouvernement et siègent aux comités dans le cadre de leur emploi. Dans de nombreux cas, les représentants des consommateurs et de l'intérêt public jouent un rôle important pour veiller à ce que les intérêts des consommateurs soient défendus à la table et que les autres membres du comité en tiennent compte.

Les décisions sur les normes font l'objet d'un consensus, ce qui exige que tous les points de vue soient pris en compte. Le CCN définit comme suit le consensus : « Un accord substantiel des représentants des secteurs d'activités concernés qui participent à l'élaboration d'une norme. Le consensus comporte une tentative de répondre à toutes les objections et suppose beaucoup plus que le concept de majorité simple mais pas nécessairement l'unanimité. »

Lorsque le comité technique a élaboré un projet de normes, l'OEN publie un avis dans lequel il invite le public à présenter ses commentaires. Le projet de normes peut également être distribué à certains réviseurs qui possèdent une expertise ou un intérêt particulier à l'égard de la norme. Une fois une norme élaborée, l'OEN peut la présenter au CCN pour la faire approuver à titre de norme nationale du Canada. Bien que le temps nécessaire à l'élaboration d'une norme puisse varier en fonction de la complexité du sujet, le délai moyen est d'environ 18 mois. Les comités techniques sont également chargés d'examiner et de réviser les normes au besoin.

Processus d'élaboration des normes au Canada



Associations de consommateurs qui participent à l'élaboration des normes

L'Association des consommateurs du Canada s'intéresse activement aux normes nationales. Les membres de l'association font partie de comités techniques nationaux et de délégations internationales, ainsi que des comités et autres organismes du CCN, tels que le Conseil consultatif pour l'élaboration d'une stratégie canadienne de normalisation. D'autres groupes d'intérêt public, tels que le Centre pour la défense de l'intérêt public et Action réseau consommateur, et d'autres organisations non gouvernementales participent également au système des normes.

Consumers International défend les intérêts de quelque 240 groupes de consommateurs dans plus de 100 pays sur cinq continents. C'est un organisme indépendant sans but lucratif qui tire ses revenus des droits versés par les organismes membres et de subventions. Consumers International est le seul organisme accrédité comme observateur auprès des comités techniques de l'ISO et de la CEI. Il est également membre de la commission du Codex Alimentarius, de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe et de l'Organisation pour le développement et la coopération économiques.

L'Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation (ANEC) a été créée en 1995 pour assurer la participation des consommateurs européens à la normalisation. L'intervention des consommateurs est un important élément des deux organismes européens d'élaboration de normes, soit le Comité européen de normalisation et le Comité européen de normalisation électrotechnique (les équivalents de l'ISO et de la CEI). L'ANEC représente les consommateurs à la fois de la Communauté européenne et de la Zone européenne de libre-échange, et ses membres font partie de quelque 60 comités et groupes de travail chargés de la normalisation. Ils s'intéressent avant tout à la sécurité des enfants, aux appareils électriques, à l'environnement, à la machinerie, aux appareils à gaz et à la circulation. L'on met de plus en plus l'accent sur le rôle de la normalisation dans la réglementation des services. En Amérique, il n'existe pour l'instant aucun organisme régional de représentation des consommateurs comparable à l'ANEC.

Responsabilités et rôles des représentants des consommateurs

La première responsabilité d'un représentant des consommateurs est de faire valoir le point de vue et les préoccupations des consommateurs à la table.

Il y a plusieurs façons pour une personne d'être nommée représentante des consommateurs :

- être recommandée par des tiers;
- participer à des activités ou être membre d'organismes axés sur la consommation;
- présenter une demande aux organismes de normalisation.

Pour bien faire valoir le point de vue des consommateurs, leurs représentants doivent être résolus d'en arriver à un consensus entre les membres du comité, et de participer pleinement et de façon dynamique aux travaux du comité. Dans de nombreux cas, les représentants des consommateurs doivent gagner la confiance des autres membres. Ils peuvent y arriver en maîtrisant les dossiers (y compris les questions techniques), en présentant des preuves convaincantes et des arguments raisonnés à l'appui de leurs points de vue, et en respectant les points de vue et les perspectives des autres membres du comité.

Quelle est la perspective des consommateurs?

Il ne saurait y avoir une seule et unique perspective des consommateurs; celle-ci, ainsi que l'intérêt de ces derniers, peuvent varier en fonction des circonstances (p. ex. le type de norme ou la nature du produit ou service qui fait l'objet de l'élaboration d'une norme). La description qui suit des intérêts des consommateurs, tirée des *Lignes directrices des Nations Unies pour la protection des consommateurs*, pourrait s'avérer utile à titre de guide :

- la protection des consommateurs contre les menaces à leur santé et leur sécurité;
- la promotion et la protection des intérêts économiques des consommateurs;
- l'accès des consommateurs à des renseignements suffisants pour leur permettre de faire des choix éclairés en fonction de leurs besoins et désirs individuels;
- l'éducation des consommateurs;
- la disponibilité de recours efficaces;
- la liberté de former des groupes ou organismes de consommateurs et d'autres groupes ou organismes pertinents, et la possibilité pour ces organismes de présenter leurs points de vue dans les processus de décision qui les touchent.

Les représentants des consommateurs doivent aussi admettre qu'ils peuvent avoir à faire des compromis dans le cadre de l'élaboration des normes. Par exemple, un produit extrêmement sécuritaire pourrait devenir trop cher pour de nombreux consommateurs. Le point d'ancrage du point de vue des consommateurs se situe donc dans les besoins et les préoccupations du consommateur ordinaire. Les lignes directrices des Nations Unies dont il a été question ci-dessus sont un bon point de départ pour déterminer ces besoins et préoccupations; l'on pourrait aussi y ajouter la protection et la pérennité de l'environnement.

Les comités techniques élaborent des normes nationales. Chaque comité est organisé de façon à assurer un équilibre des intérêts entre les intervenants, y compris les consommateurs. Les consommateurs ne siègent pas nécessairement à tous les comités techniques. Il peut, par exemple, n'y avoir aucun représentant des consommateurs parce que l'objet de la norme ne préoccupe pas ces derniers ou parce qu'on manque de ressources. Les comités comprennent également des représentants du secteur privé, des représentants d'organismes de réglementation gouvernementaux, des spécialistes de l'environnement et des universitaires qui possèdent des compétences techniques ou qui représentent un intérêt défini (p. ex. exemple des consommateurs ou des environnementalistes).

La plupart des comités techniques ont pour mandat d'élaborer une norme bien définie. Bien qu'ils puissent être inactifs durant un certain temps, leurs travaux reprennent lorsque la norme fait l'objet d'un examen ou d'une révision, idéalement dans un délai de cinq ans.

De concert avec les autres membres du comité technique, les représentants des consommateurs proposent le libellé d'un projet de norme et formulent des commentaires à cet égard. À titre individuel ou avec des collègues, les membres du comité peuvent aussi entreprendre des recherches sur diverses questions sous-jacentes à une norme, ou y participer. En fin de compte, les représentants des consommateurs, à titre de membres du comité technique, approuvent ou rejettent les normes qu'élabore le comité.

L'une des tâches importantes des représentants des consommateurs est d'établir des rapports avec d'autres groupes ou comités de consommateurs. Dans certains domaines, particulièrement celui des activités de normalisation internationale, la coordination entre les regroupements de consommateurs peut créer une forte présence susceptible de surmonter les limites sur le plan des ressources et de permettre aux consommateurs de se faire entendre clairement.

Considérations spéciales concernant les activités de normalisation internationales

La participation à la normalisation internationale taxe les ressources des défenseurs des consommateurs. Comparativement aux activités de normalisation nationales, les coûts de participation sont plus élevés et les exigences de coordination, plus complexes. Les représentants des consommateurs doivent se donner des priorités et des stratégies pour évoluer sur la scène de la normalisation internationale.

Par exemple, dans les OEN internationaux, les délégations canadiennes devraient parler d'une même voix. Les positions sont habituellement convenues avant la rencontre et sont exprimées par le chef de la délégation. Le représentant des consommateurs à une tribune internationale doit donc se prononcer et exercer son influence au sein de la délégation ou au Canada, au moment où l'on formule les positions. Idéalement, la position canadienne tiendra compte des préoccupations des consommateurs et permettra au Canada de présenter un point de vue unique et bien articulé dans les comités internationaux. Dans certains cas toutefois, les représentants des consommateurs pourront estimer qu'ils obtiennent un avantage stratégique en coopérant avec Consumers International ou d'autres organismes qui exercent une influence au sein des processus de normalisation internationaux.

Il y a longtemps que le CCN a pour politique d'harmoniser les travaux des Canadiens sur la scène internationale. Le CCN encourage les intervenants canadiens à participer aux comités consultatifs ou nationaux canadiens pour coordonner la participation aux comités internationaux. De cette façon, la participation canadienne au niveau international est fondée sur ce qui existe (et ce qui est prévu) au Canada. Si possible, on harmonise la position des comités consultatifs canadiens avec celle des membres des comités techniques du CCN qui s'intéressent à des questions analogues.

Les comités d'orientation, tels que le Comité sur les intérêts des consommateurs et du public du CCN, constituent un mécanisme qui permet aux représentants des consommateurs et de l'intérêt public de faire valoir leurs opinions. De plus, les membres du Comité sur les intérêts des consommateurs et du public siègent à deux comités internationaux d'importance :

- Le Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'ISO (COPOLCO) a vu le jour en 1977. Relevant directement du conseil de l'ISO, ce comité est une tribune pour l'échange d'information et d'expériences sur les questions de normalisation. Le comité concentre ses travaux sur trois grands domaines de la normalisation : la sécurité et la santé, la cohérence entre un produit ou un service et le but visé, et la protection de l'environnement. Plus de 50 membres représentant les intérêts des organismes membres de l'ISO, y compris le CCN, siègent au comité. Le Canada est également membre du groupe consultatif du président et participe activement aux travaux de tous les groupes de travail.

- Le comité national canadien de l'ISO est chargé de coordonner la participation canadienne à l'ISO. Le comité national canadien de la Commission électrotechnique internationale exerce des responsabilités semblables auprès de la CEI.

« Tout ce que nous avons à faire, c'est d'être amiables sans être familiers, de revendiquer sans bousculer, d'intervenir au bon moment et d'avoir un sens de l'humour, et d'utiliser chaque once d'énergie que nous possédons pour veiller à ce que l'on tienne compte du point de vue des consommateurs. Ce faisant, nous fixerons une norme pour la représentation des consommateurs qui aura un net effet de persuasion. » *Représentant des consommateurs*

Comment être un représentant efficace des consommateurs?

Au fil des ans, ce sont les représentants des consommateurs eux-mêmes qui ont défini certains des attributs importants :

- confiance en soi et volonté de présenter un point de vue même s'il est minoritaire;
- aptitude à la pensée critique et aptitudes verbales;
- curiosité et volonté d'apprendre;
- disponibilité pour la préparation, les voyages et la participation;
- motivation et discipline; dans de nombreux cas, le représentant des consommateurs aura à faire sa propre réflexion et à respecter un horaire de travail qu'il s'est fixé lui-même;
- compréhension du fonctionnement des comités et des organismes;
- aptitude à recevoir et à absorber beaucoup d'information;
- capacité de poser des questions;
- volonté de voyager;
- volonté de donner suite à un projet qui peut durer des mois ou des années.

Les défis des représentants des consommateurs

Ressources. La pénurie des ressources est le plus gros obstacle que doivent surmonter les groupes de consommation et les représentants des consommateurs. Il est souvent difficile de trouver de l'argent et du soutien pour participer aux activités d'élaboration des normes. Alors que de nombreux membres des comités qui représentent l'industrie et le gouvernement y siègent dans le cadre de leur travail, le représentant des consommateurs est vraiment un bénévole. Le manque de ressources a un effet direct sur la disponibilité des bénévoles, le développement de bénévoles bien formés et d'expérience, et la capacité d'aborder une vaste gamme de questions.

Expertise technique. Certaines normes font intervenir des questions techniques telles que la résistance, la flexibilité, la friabilité, la perméabilité, la corrosivité et la compatibilité des produits. Il n'est donc pas facile pour un représentant des consommateurs de faire valoir le point de vue de ces derniers dans un tel contexte technique, car il se peut qu'il ne possède pas les antécédents nécessaires pour être au diapason des experts de l'industrie. Il est également difficile pour le comité technique de déterminer quand et où l'on favorise ou l'on satisfait les intérêts des consommateurs en élaborant ou en révisant une norme. Pour être vraiment efficace, le représentant des consommateurs peut avoir à présenter des pièces justificatives pour appuyer son point de vue. Il peut s'agir d'études scientifiques ou universitaires, d'enquêtes, de données sur les accidents ou les blessures, ou d'essais comparatifs des produits.

Connaissance des procédures. L'élaboration des normes comporte des procédures établies pour atteindre un consensus. Si un représentant des consommateurs comprend mal ces procédures et ne les utilise pas de façon avisée, son efficacité s'en trouvera limitée. Il peut falloir lui offrir de la formation concernant les procédures de normalisation, les techniques de négociation, l'animation de réunions et la résolution de conflits, et pour le préparer au travail international.

Coordination et élaboration d'une approche stratégique. Il se peut que les représentants des consommateurs et, s'il y a lieu, leurs regroupements constatent qu'il n'y a tout simplement pas suffisamment de ressources, humaines ou financières, pour permettre une pleine

participation aux activités de normalisation. Ils pourraient alors décider de fixer des priorités de façon stratégique et de coordonner les activités avec d'autres personnes et groupes qui poursuivent des buts et des intérêts semblables, pour exercer l'effet maximum. Une telle démarche peut s'avérer particulièrement efficace dans le cadre des activités de normalisation internationales.

Appui aux représentants des consommateurs

Les regroupements de consommateurs et les autres groupes d'intérêt public. Des organismes tels que l'Association des consommateurs du Canada constituent un réseau de sympathisants et de mentors qui peuvent être de précieux conseil. Même les représentants chevronnés des consommateurs trouvent de tels réseaux utiles pour discuter de stratégie et préciser les préoccupations. Les bénévoles qui ont œuvré au sein de l'industrie ou dans le milieu universitaire peuvent être en mesure de fournir des conseils techniques.

Les groupes de consommateurs sont un autre mécanisme pour obtenir des conseils et des instructions de membres qui peuvent jeter un précieux éclairage sur les intérêts et les priorités des consommateurs.

D'autres groupes d'intérêt public, tels que le Centre pour la défense de l'intérêt public, ou encore des groupes qui militent en faveur de la sécurité ou de l'environnement, peuvent parfois fournir une aide précieuse concernant à la fois le processus et les questions techniques. Selon la nature du dossier, des groupes de personnes aînées, des groupes de revendication ou des clubs sportifs peuvent s'y intéresser et fournir des renseignements. Dans certains cas, le comité technique comprendra un membre d'un groupe d'intérêt public qui peut coopérer avec le représentant des consommateurs pour présenter des dossiers et traiter des préoccupations techniques.

Organismes d'élaboration de normes. Certains organismes d'élaboration de normes appuient leurs représentants des consommateurs. Par exemple, de nombreux comités techniques de CSA International comptent des représentants des consommateurs. Certains membres de leur personnel sont affectés spécifiquement à la coordination de la participation des consommateurs. Les représentants des consommateurs chez CSA Inernational jouissent d'un appui financier pour payer les dépenses des réunions, d'un programme de formation, de conférences périodiques et d'un bulletin sur la consommation. Le secrétariat des OEN, qui appuie le comité technique, est également une source de conseils sur les questions relatives au processus.

Membres des comités de normalisation. De nombreux membres des comités aideront le représentant des consommateurs, surtout en lui fournissant des renseignements techniques et en partageant leur savoir-faire. Les membres des comités reconnaissent qu'un représentant des consommateurs bien informé peut apporter une contribution plus valable. Il est plus probable qu'on en arrive plus rapidement et plus facilement à un consensus lorsqu'on comprend bien les enjeux et les besoins de chaque partie à la table.

Organismes de réglementation du gouvernement. Souvent, un représentant du gouvernement au comité technique partagera les préoccupations, les intérêts et les objectifs du représentant des consommateurs concernant des questions telles que la sécurité, le maintien et l'accroissement de la concurrence, l'accroissement du choix des consommateurs et l'ouverture des marchés. Parfois, la norme pourra être intégrée à de futurs règlements gouvernementaux, de sorte que la collaboration avec le représentant du gouvernement permettra au représentant des consommateurs de veiller à ce que ces derniers aient un mot à dire dans la formulation de la future loi.

Formation

La plupart des représentants des consommateurs profitent d'une formation de façon à mieux comprendre le Système national de normes, le rôle des comités techniques et le processus de consensus. CSA International est une source de formation qui organise périodiquement des séances à l'intention de ses représentants des consommateurs, dans le cadre de son programme d'éducation des membres des comités.

L'Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation a produit le *Guide to Consumer Representation*, où tous les représentants des consommateurs peuvent trouver de précieux renseignements. Par exemple, on y conseille aux représentants de faire ce qui suit pour préparer une réunion :

- veiller à disposer des documents nécessaires;
- prévoir du temps pour traiter ces documents;
- déterminer qui sera présent;
- cerner les terrains d'entente avec les autres personnes présentes;
- déterminer les intérêts communs avant la réunion;
- élaborer une stratégie pour aborder les divers points (recherche, renseignements de base, alliés possibles, principales difficultés, résultats souhaités, position de repli);
- prendre note des activités de suivi.

La formation aux techniques de négociation est précieuse et peut être obtenue de diverses sources, y compris les collèges communautaires et les universités. De plus, la formation à la résolution de conflits complète les techniques de négociation. Il pourrait être nécessaire d'aller au-delà du milieu des consommateurs ou de la normalisation pour obtenir une formation dans ces domaines.

La participation aux activités internationales exige une préparation bien définie et les représentants devraient parler à des personnes qui possèdent une expérience de la scène internationale. Le CCN a publié le *Guide à l'intention des délégués canadiens* (disponible dans Internet à **http://www.scc.ca**), que toutes les personnes qui s'intéressent à la normalisation à l'échelle internationale devraient lire.

Il ne fait aucun doute que la représentation des consommateurs au sein du processus de normalisation constitue un défi et une exigence. La plupart des représentants s'engagent durant de nombreuses années et peuvent en retirer beaucoup de satisfaction. Le travail est captivant et les gens intéressants. Mais surtout, la conviction que ce travail améliore le bien-être des consommateurs canadiens motive le représentant à participer encore et encore aux activités de normalisation.

« Il n'y a pas beaucoup d'endroits aujourd'hui où la plupart d'entre nous sentons que nous accomplissons quelque chose qui profitera directement aux gens. J'ai développé une accoutumance et j'y reviens toujours. » *Représentant des consommateurs*

Ressources sur le Web

American National Standards Institute (ANSI) Consumer Interest Council : **http://Web.ansi.org/rooms/room_7/**

ANEC (Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation) : **www.anec.org**

Association des consommateurs du Canada : **www.consumer.ca**

British Standards Institute Consumer Policy Committee : **www.bsi.org.uk/bsi/products/standards/development/consumer/websites.xhtml**

Bureau de la consommation, Industrie Canada : **http://carrefourdesconsommateurs.ic.gc.ca**

Bureau de normalisation du Québec : **www.criq.qc.ca/bnq**

CEI (Commission électrotechnique internationale) : **www.iec.ch/**

Conseil canadien des normes : **www.scc.ca**

Consumer Product Safety Commission (U.S.) : **www.cpsc.gov**

Consumers International : **www.consumersinternational.org**

COPANT (Pan-American Standards Commission) : **www.copant.org**

CSA International : **www.csa-international.org**

Industrie Canada, **http://strategis.ic.gc.ca**

ISO (Organisation internationale de normalisation) : **www.iso.ch/**

New Approach (Portail pour de l'information en Europe) : **www.newapproach.org**

Office des normes générales du Canada : **www.pwgsc.gc.ca/cgsb**

PASC (Pacific Area Standards Congress) : **www.pascnet.org/**

PIAC (Centre pour la défense de l'intérêt public) : **www.piac.ca**

Santé Canada : **www.hc-sc.gc.ca**

Underwriters Laboratories of Canada : **www.ulc.ca/**

WSSN (World Standards Services Network) : **www.wssn.net/WSSN/**

Noms et termes à connaître

ACC	Association des consommateurs du Canada
ANEC	Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation
ARC	Action réseau consommateur
BC	Bureau de la consommation (Industrie Canada)
BNQ	Bureau de normalisation du Québec
CASCO	Comité pour la certification (ISO)
CEI	Commission électrotechnique internationale
CEN	Comité européen de normalisation
CENELEC	Comité européen de normalisation électrotechnique
CI	Consumers International
CICP	Comité sur les intérêts des consommateurs et du public (CCN)
CNC/CEI	Comité national canadien de la CEI
CNC/ISO	Comité national canadien de l'ISO
CNN	Conseil des normes du Canada
CO	Organisme de certification
COPOLCO	Comité technique de l'ISO sur la politique des consommateurs
CSA International	Association canadienne de normalisation
CT	Comité technique
ISO	Organisation internationale de normalisation
ITA	Accord technique industriel (CEI)
JTC	Comité technique mixte (ISO/CEI)
NNC	Normes nationales du Canada
OE	Organisme d'essai
OEN	Organisme d'élaboration des normes
OMC	Organisation mondiale du commerce
ONGC	Office des normes générales du Canada
PAS	Spécifications accessibles au public (CEI)
PIAC	Centre pour la défense de l'intérêt public
RO	Organisme registraire
SNN	Système national des normes (Canada)
UIT	Union internationale des télécommunications
ULC	Laboratoires des assureurs du Canada