



BUREAU DE LA CONSOMMATION

Bulletin trimestriel sur la consommation

Les consommateurs et les normes : partenaires sur le marché

Hiver 2001

DANS CE NUMÉRO

Mode d'élaboration
des normes

Mode d'utilisation
des normes

Système national
de normes

Normes internationales

Normes de consom-
mation : exemples
de travaux en cours

Les Canadiens peuvent compter sur des normes nationales et internationales. Il existe des normes sur la protection des renseignements personnels, les détecteurs de fumée, les extincteurs portatifs et la sensibilité des pellicules, des exigences pour la sécurité des appareils ménagers, et des spécifications pour les aliments naturels ainsi que pour le rendement et la conception des casques de hockey. Ces normes protègent et défendent les intérêts des consommateurs. Les travaux en cours

au Bureau de la consommation concernant le traitement des plaintes, l'étiquetage des aliments transgéniques et le commerce électronique donnent à croire que les normes joueront un rôle de premier plan pendant encore bien des années.

Ce numéro traite de l'élaboration et de l'utilisation des normes, du fonctionnement du système de normes au Canada et à l'étranger, du rôle des représentants des consommateurs et des divers travaux dans ce domaine.

Mode d'élaboration des normes

Les Organismes d'élaboration des normes (OEN) élaborent des spécifications pour les produits et services (normes). Au Canada, les OEN sont entre autres CSA International (auparavant l'Association canadienne de normalisation), le Bureau de normalisation du Québec, l'Office des normes générales du Canada et les Underwriters' Laboratories of Canada. Le Conseil canadien des normes accrédite ces organismes. Ceux-ci doivent

respecter certaines prescriptions pour l'élaboration de normes : des bénévoles constituant un échantillon représentatif d'intervenants, tels que les consommateurs, l'industrie et les gouvernements, en arrivent à un consensus de nouvelles normes. Les OEN produisent aussi des documents connexes (codes, spécifications et lignes directrices) qui n'ont pas l'autorité des normes.

Mode d'utilisation des normes

Il existe des milliers de normes nationales au Canada. Les normes, dont environ les deux tiers sont volontaires, améliorent la qualité des produits, des procédés et des services, rassurent les consommateurs et ouvrent les marchés. Les sociétés et les particuliers les respectent car ils y trouvent souvent leur intérêt.

Les normes peuvent aussi faire l'objet de renvois dans les lois, ou en inspirer. Les sociétés et les particuliers les respectent parce qu'ils sont tenus de le faire. Par exemple, des représentants des gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que de l'industrie et des consommateurs se rencontrent périodiquement pour réviser le Code national du



Contient 20 p. 101
de matériaux recyclés

bâtiment, une norme volontaire. Les gouvernements provinciaux et territoriaux renvoient ensuite à ce code dans leurs lois et règlements sur la construction ou la rénovation. Le Code type sur la protection des renseignements personnels, une norme volontaire de CSA International, a inspiré la *Loi sur la protection des renseignements*

personnels et des documents électroniques, dont une partie est entrée en vigueur le 1^{er} janvier.

Comparativement aux autres instruments de politique, les normes offrent de nombreux avantages de poids, peuvent être élaborées plus rapidement que les lois et peuvent être plus faciles à appliquer dans un contexte trans-

frontière. Elles s'avèrent particulièrement utiles dans le cas d'activités telles que le commerce électronique, lorsque les consommateurs sont dans une juridiction et les marchands, dans une autre. Il est difficile de rédiger des lois qui transcendent efficacement les juridictions, et les recours judiciaires peuvent être encombrants et dispendieux.

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.

Le Conseil canadien des normes (CCN; <http://www.scc.ca>), une société fédérale qui relève du ministre de l'Industrie, est chargé du SNN. Le CCN a accrédité plus de 250 organismes engagés dans l'élaboration de normes, la certification de produits et de services, les essais et l'enregistrement des systèmes de gestion au Canada. Il vérifie régulièrement les organismes accrédités pour veiller à ce qu'ils respectent des critères et des procédures détaillés. Il étudie les normes élaborées par les OEN afin de les reconnaître à titre de normes nationales du Canada.

Le CCN est régi par un organe de 15 membres, qui réunit des représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ainsi que de

divers groupes d'intérêts publics et privés, y compris les consommateurs.

Le CCN a créé le Comité sur les intérêts des consommateurs et du public, où siègent quatre représentants des consommateurs. Le comité réunit aussi des membres provenant des milieux de l'environnement, et de la santé et sécurité au travail, des représentants du gouvernement fédéral et des universités, et quatre professionnels de la consommation provenant d'OEN. Il recommande l'élaboration de politiques visant à cerner des questions liées aux intérêts des consommateurs et du public, et à suivre leur évolution; il participe à l'élaboration des normes et assure la liaison avec les programmes de recrutement et de formation des bénévoles du CCN. Il formule également des conseils sur les questions de politique internationale liées aux normes qui touchent les consommateurs.



Codes volontaires à l'extérieur du SNN

Certains organismes qui ne font pas partie du SNN élaborent des codes volontaires, des codes de conduite ou de pratique, des initiatives volontaires, des guides d'utilisation, des documents de formation et d'autres spécifications qui s'apparentent aux normes et qui s'adressent souvent à des marchés et à des besoins particuliers. Leur processus d'élaboration peut ou non être aussi ouvert et transparent que le processus d'élaboration des normes et peut ou non permettre une participation significative des intervenants.

Par exemple, dans les domaines de l'électronique et de l'informatique, où la technologie évolue rapidement, une entreprise ou un groupe d'entreprises de premier plan élabore souvent des normes *de facto*. Ces normes acquièrent de l'autorité ou de l'influence selon la part de marché des entreprises qui les utilisent. Elles ne sont toutefois pas aptes à devenir des normes nationales du Canada. Pour de plus amples détails sur cette question, consultez *Les Codes volontaires : guide d'élaboration et d'utilisation* (<http://strategis.ic.gc.ca/volcodes>).

Les consommateurs : essentiels pour l'élaboration des normes

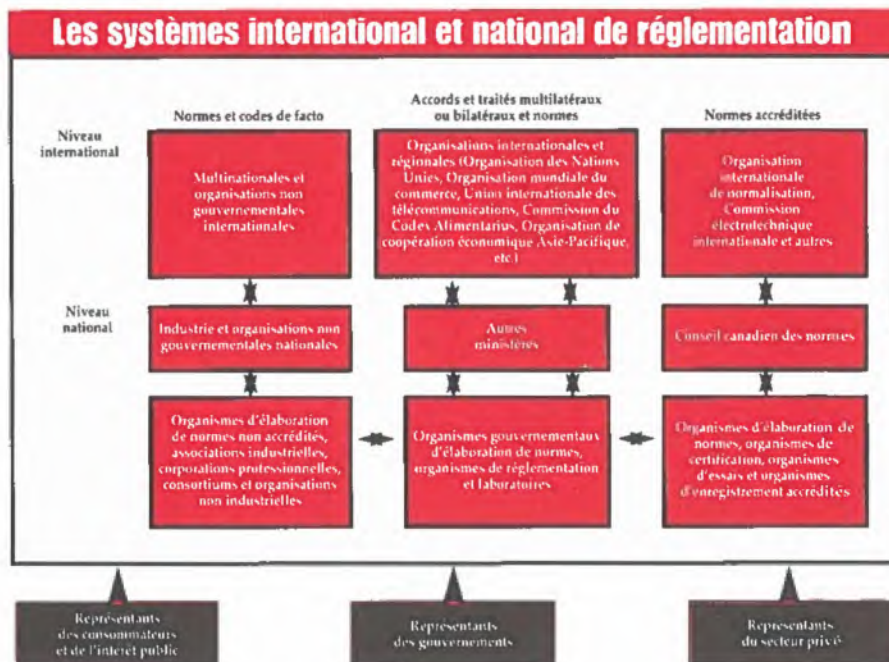
Pour que les normes qui s'adressent aux consommateurs soient efficaces et crédibles, il est essentiel que des représentants des consommateurs participent à leur élaboration et qu'ils influent sur la politique de normalisation. Les représentants des consommateurs (souvent des membres de regroupements de consommateurs tels que Action réseau consommateur, la Canadian Association for Fifty Plus, l'Association des consommateurs du Canada, le Conseil des consommateurs du Canada, le Centre pour la défense de l'intérêt public, et la Voix — Le Réseau canadien des aînés) interviennent de façon déterminante pour qu'on tienne compte des intérêts et des préoccupations des consommateurs. Conscient du rôle important que jouent les représentants des consommateurs dans l'élaboration de normes efficaces, le Bureau de la consommation a produit le *Guide à l'intention des représentants des consommateurs*, offert en version électronique et imprimée (<http://carrefourdesconsommateurs.ic.gc.ca>).

Normes internationales

Les consommateurs évoluent de plus en plus sur un marché mondial, au fur et à mesure que tombent les obstacles au commerce et que s'étendent les réseaux de communications électroniques. Dans ce nouveau marché élargi, les activités de normalisation internationale prennent de plus en plus de place comme moyen de promotion et de protection des intérêts des consommateurs canadiens. Les normes internationales constituent la base de plus de la moitié des normes nationales du Canada. La politique du gouvernement du Canada encourage les organismes de réglementation à déterminer si les règlements proposés peuvent s'inspirer des normes internationales. Les accords commerciaux (p. ex. l'Accord relatif aux obstacles techniques au commerce de l'Organisation mondiale du commerce) obligent aussi les gouvernements à fonder, si possible, leurs règlements sur des normes internationales.

L'Organisation internationale de normalisation (ISO) est l'un des organismes de normalisation internationaux les plus importants. Cette fédération d'organismes de normalisation nationaux compte quelque 130 membres, y compris le Conseil des normes du Canada. Il a pour mission de promouvoir le développement de la normalisation pour faciliter l'échange international de biens et services. Les normes de l'ISO portent entre autres sur la sensibilité des pellicules, le format des cartes bancaires, les symboles des commandes pour les automobiles et la taille du papier. La Commission électrotechnique internationale (CEI) élabore des normes électriques et électroniques internationales. Ensemble, l'ISO et la CEI élaborent des normes dans le domaine des technologies de l'information.

Le Bureau de la consommation fait œuvre de pionnier dans l'examen de la



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.

possibilité d'élaborer des mécanismes de coordination régionaux qui permettraient aux représentants des consommateurs chargés de la normalisation dans diverses juridictions de mieux communiquer entre eux, d'élaborer des

positions communes et de prendre connaissance de nouvelles initiatives. Ce travail s'inspire de l'Union européenne, qui a créé en 1995 un organisme régional pour la coordination des représentants des consommateurs.

Normes particulières : personnes âgées et handicapées

Avec le vieillissement rapide de la population et l'importance qu'on veut accorder à la participation de chacun à la société, il est capital que les produits, les services et les environnements répondent aux besoins de tous les consommateurs, y compris les personnes âgées et les personnes handicapées. Les normes jouent un rôle important à cet égard, et les représentants des aînés et des groupes de personnes handicapées participent activement à leur élaboration. Par exemple, on a récemment promulgué des normes pour améliorer l'accessibilité des emballages de médicaments et des guichets automatiques; un nouveau projet national sur le design en fonction du vieillissement est en cours. À l'échelle internationale, le Canada est intervenu activement dans l'élaboration de politiques et de lignes directrices pour aider les comités techniques à répondre aux besoins de ces consommateurs dans les travaux de normalisation.

POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

■ Sur les activités du Bureau de la consommation touchant les normes de consommation, communiquer avec Kernaghan Webb, Ph.D.
Courriel : webb.kernaghan@ic.gc.ca
Tél. : (613) 952-2534

■ Au sujet du *Bulletin trimestriel sur la consommation*, communiquer avec Cathy Enright, Bureau de la consommation
Courriel : enright.cathy@ic.gc.ca
Tél. : (613) 952-3466

Où écrire au :

Bureau de la consommation
Industrie Canada
9^e étage, tour Est
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Télé. : (613) 952-6927

Le *Bulletin trimestriel sur la consommation* est également affiché au Carrefour des consommateurs, page d'accueil du Bureau de la consommation sur *Strategis*, site Web d'Industrie Canada sur les affaires.

En français :
<http://carrefourdesconsommateurs.ic.gc.ca>

En anglais :
<http://consumerconnection.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 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 sur ce site dans un but commercial, envoyer un courriel à :
copyright.droitdauteur@pwgsc.gc.ca

ISSN 1206-9744

53109B

Normes de consommation : travaux en cours

Aliments transgéniques

Le Bureau de la consommation, de concert avec des intervenants des groupes de consommateurs, d'entreprises, de gouvernements et d'universités, participe à l'élaboration de normes d'étiquetage volontaire pour les aliments transgéniques ou ayant subi une autre transformation.

Codes volontaires

Les entreprises et les associations commerciales élaborent périodiquement des codes volontaires reliés aux pratiques de commercialisation, à la conduite des entreprises à l'égard des employés et de l'environnement, et à d'autres questions. Le Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'ISO a recommandé l'élaboration d'une norme internationale pour l'élaboration et la mise en œuvre des codes volontaires. Ce travail s'inspire de recherches approfondies réalisées par le Bureau de la consommation.

Traitement des plaintes et règlement des différends

Lorsque les produits et services ne répondent pas aux attentes, les entreprises admettent qu'il leur faut réagir pour répondre aux besoins des consommateurs et à leurs propres besoins. La loi énonce les principes et les mécanismes de réparation, mais il s'agit d'une façon encombrante et dispendieuse de régler les problèmes, particulièrement dans un contexte transfrontière. Les entreprises sollicitent des conseils sur les techniques de traitement des plaintes et de règlement des différends — le type d'orientation que les normes peuvent offrir. L'ISO s'intéresse au traitement des plaintes et le Bureau de la consommation intervient dans ce travail.

Normes de consommation pour le commerce électronique

Sur un marché mondial, les normes jouent un rôle de plus en plus important pour protéger les intérêts des consommateurs. Prenons le commerce électronique. Internet permet de magasiner partout au Canada et à l'étranger pour des biens et services bon marché et de grande qualité, à partir de chez soi. Toutefois, comment le consommateur peut-il savoir si un marchand électronique est fiable et s'il répondra à ses attentes?

Les groupes de consommateurs, les associations commerciales et d'autres ordres de gouvernement, de concert avec le Bureau de la consommation, ont produit les *Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique*. L'Organisation de coopération et de développement économiques a élaboré des principes semblables. Le Groupe de travail sur le commerce électronique et les consommateurs, composé d'associations d'entreprises et de regroupements de consommateurs du Canada ainsi que de représentants des gouvernements, dont le Bureau de la consommation, est à élaborer un code et des normes connexes fondés sur l'octroi de vignettes qui indiquent que les organismes respectent certains principes et qui les aideront à le faire.

Le Bureau de la consommation est également un chef de file dans la promotion de l'élaboration de normes de consommation internationales en matière de commerce électronique, fondées sur des initiatives internationales et nationales en cours. Il anime un forum en ligne sur les solutions aux normes de consommation en matière de commerce électronique, où siègent des représentants des organismes de normalisation et d'autres membres de partout au monde.

