

## La nécessité d'une représentation des consommateurs dans le processus de normalisation

La normalisation n'est pas un sujet médiatique. Elle est conduite par l'industrie, a souvent un caractère technique et nécessite un travail patient et de longue haleine. Pourquoi les consommateurs devraient-ils se donner la peine d'y participer ? Pourquoi l'industrie ne s'efforcerait-elle pas d'œuvrer elle-même dans le sens des intérêts des consommateurs puisqu'elle doit vendre ses produits ? Cet argument est souvent opposé aux représentants des consommateurs. "Nous sommes nous-mêmes des consommateurs !" ont coutume de dire les représentants de l'industrie. Or, de nombreuses années de pratique de la normalisation montrent que cet argument n'est pas fondé et qu'il est nécessaire de défendre et de représenter les intérêts des consommateurs de manière systématique. Telle est la mission assignée à l'ANEC, porte-parole des consommateurs européens en matière de normalisation. Depuis sa création, en 1995, l'ANEC a accumulé une expérience considérable. Elle coordonne un réseau de plus de 200 représentants de consommateurs établis dans les 15 Etats de l'UE ainsi qu'en Islande, en Norvège, en Suisse, en République tchèque et en Slovaquie. L'ad-

hésion des autres nouveaux pays n'est qu'une question de temps. L'ANEC fournit une expertise technique et ses représentants participent directement à plus de 60 Comités techniques et Groupes de travail des organismes européens de normalisation. La participation au processus de normalisation nationale de certains membres de l'ANEC représentant les consommateurs, comme le Consumer Policy Committee du BSI [British Standards Institute], est institutionnalisée depuis plus de 50 ans.

### Pourquoi la représentation des consommateurs est-elle importante ?

Les normes influent sur notre vie, partout et toujours. Elles peuvent contribuer à faciliter notre vie et à rendre les produits que nous achetons plus sûrs. C'est une norme qui prescrit qu'une machine à laver ne puisse être ouverte tant qu'elle tourne. De même, c'est une norme qui assure que les cartes de crédit présentent les mêmes caractéristiques et peuvent être utilisées presque partout dans le monde. En conséquence, la normalisation est un moyen éprouvé de protection des consommateurs pour ce qui est de la sécurité des produits et des services.

Ensuite, la normalisation est au cœur même du Marché intérieur. Le rôle réglementaire que lui assigne la Nouvelle Approche en matière d'harmonisation technique rend la participation au processus de normalisation encore plus cruciale. Depuis l'adoption de la Nouvelle Approche en 1985, le législateur européen se borne à définir les exigences essentielles de sécurité en laissant aux organismes de normalisation, notamment le CEN, le CENELEC et l'ETSI, le soin de décider des solutions techniques. En raison du rôle spécifique que joue la normalisation dans le contexte européen, une participation appropriée des consommateurs à ce processus est une condition *sine qua non* de la crédibilité du système.

La participation des consommateurs est aussi cruciale pour faire contrepoids au point de vue de l'industrie et peser ainsi sur les décisions. À titre d'exemple, il y a quelques années, l'ANEC a réclamé une norme européenne imposant la conception de briquets que les enfants ne puissent faire fonctionner. Plusieurs incendies avaient été déclenchés par de jeunes enfants jouant avec des briquets très faciles à allumer. Au vu des risques encourus, la Commission a demandé au CEN d'établir une norme sur des "briquets de sécurité enfants". A l'issue de longs débats avec les industriels, les membres du CEN ont adopté en 2002 la norme européenne EN 13869 *Briquets – Briquets de sécurité enfants – Systèmes de protection pour les briquets jetables et les briquets fantaisie - Exigences de sécurité et méthodes d'essai*.

### Gottlobe Fabisch

Secrétaire générale de l'ANEC

Cet article s'appuie sur la présentation de Gottlobe

Fabisch, Secrétaire générale de l'ANEC, lors de la table ronde de la conférence.

### L'ANEC

ANEC signifie "Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation". L'ANEC a le statut d'association internationale de droit belge sans but lucratif. Créée en 1995, elle a pour vocation de protéger les intérêts des consommateurs tout au long du processus de normalisation, notamment dans les travaux de normalisation conduits en vue de compléter la législation européenne dans le cadre de la Nouvelle Approche d'harmonisation technique.

L'ANEC coordonne un réseau de plus de 200 représentants de consommateurs répartis dans l'UE et l'AELE ainsi qu'en République tchèque et en Slovaquie. Ses experts participent directement aux travaux de plus de 60 Comités techniques, de même qu'à ceux présidant aux nouveaux produits des organismes européens de normalisation. Les domaines prioritaires pour lesquels elle dispose de Groupes de travail permanents sont : la sécurité des enfants, la conception pour tous, les appareils domestiques, l'environnement, la société de l'information, les services et la sécurité de la circulation. La recherche est vitale pour ce type de travail. Les preuves scientifiques nous aident à étayer notre argumentation dans les comités et groupes de travail de normalisation. Cet élément est particulièrement important lorsque les représentants des consommateurs doivent faire valoir leurs vues face à des industriels largement majoritaires.

Le principal organe de décision politique de l'ANEC est l'Assemblée générale qui se tient une fois par an et réunit 20 membres nationaux et 6 membres européens. Toutes les organisations nationales de consommateurs d'un pays nomment une personne pour les représenter à cette Assemblée générale. Entre les assemblées annuelles, un Bureau composé de 9 membres de l'AG et le Président agissent au nom et pour le compte de l'Assemblée générale. Le Secrétaire général représente l'association à l'extérieur et supervise le Secrétariat établi à Bruxelles, qui occupe 7 personnes à plein temps. Pour plus d'information, veuillez vous reporter au site de l'ANEC : [www.anec.org](http://www.anec.org).



Enfin, les consommateurs s'attachent à promouvoir de nouveaux concepts tels que la "conception pour tous". Actuellement, l'ANEC œuvre auprès des organismes européens de normalisation en faveur de la mise en œuvre du Guide 71 de l'ISO/CEI. Les principes directeurs qui y sont définis invitent les normalisateurs à prendre en compte les besoins des personnes âgées et handicapées dans la conception des produits et services grand public, afin que ceux-ci puissent être utilisés facilement par un maximum de personnes, quels que soient leur âge et leurs capacités.

### Les défis de la participation des consommateurs

Les normes européennes sont adoptées par les organismes de normalisation nationaux sur base d'un vote. Or, la participation des consommateurs en leur sein est malheureusement loin d'être satisfaisante. Il ressort d'une étude de l'ANEC sur les dispositions nationales relatives à la représentation des consommateurs dans le processus de normalisation, publiée en 2001 (ANEC2001/GA/014), que cette participation n'a atteint un niveau de développement réel que dans 8 des 15 pays de l'UE et 3 pays de l'AELE. Les représentants des consommateurs de tous les pays de l'UE et de l'AELE estiment que le principal obstacle à la participation des consommateurs à la normalisation est le manque de ressources publiques.

Les membres de l'ANEC s'attachent également à améliorer le fonctionnement du système européen de normalisation (ANEC2001/GA/007). À titre d'exemple, nous réclamons des mesures visant à protéger les parties représentant l'intérêt public. Figurent parmi ces mesures l'amélioration du contrôle de qualité et la mise en place d'un mécanisme de résolution des conflits à un stade précoce au sein des organismes de normalisation. Les membres de l'ANEC ont pris acte avec satisfaction que le CEN a récemment soutenu la nécessité d'instaurer un tel mécanisme.

De plus, la participation des consommateurs à la normalisation doit relever de nouveaux défis :

- Premièrement, la normalisation n'a pas seulement pour objet la sécurité des produits, leur conformité et l'harmonisation technique. Désormais, elle s'attelle également à de nouveaux domaines politiques tels que l'environnement, la responsabilité sociale des entreprises et les services. Les organisations de consommateurs doivent acquérir une compétence dans ces domaines afin d'être à même de défendre les intérêts des consommateurs et d'influer sur les évolutions de manière proactive.
- Deuxièmement, il semble que la Commission européenne admette que les "Nouveaux produits"

des organismes européens de normalisation – documents autres que les normes officielles comme, par exemple, les 'Workshop agreements' CEN/ISSS – puissent soutenir la politique de l'UE dans le domaine des TIC (technologies de l'information et de la communication). Ce choix s'explique par le fait que les technologies et les processus, notamment dans ce domaine des TIC, évoluent à un rythme très rapide. Le cycle de vie des produits et technologies n'a jamais été aussi court. Dans nombre de cas, le processus formel de normalisation est trop lent pour établir les normes requises par le marché en temps voulu. Néanmoins, l'ANEC s'inquiète du faible degré de consensus et de démocratie qui préside à ces nouveaux produits de normalisation en l'absence d'une représentation systématique des parties défendant l'intérêt public. En conséquence, l'ANEC ne peut soutenir l'approche tendant à utiliser des normes informelles, y compris les nouveaux produits, pour compléter la législation européenne.

- Troisièmement, la mondialisation provoque un glissement général vers une normalisation internationale, et l'on sait que les consommateurs y sont faiblement représentés. Les représentants des consommateurs sont habilités à assister aux réunions de l'ISO et de la CEI en tant que membres de leur délégation nationale mais, en tant que tels, ils sont contraints de se plier à l'avis consensuel qui se dégage dans leur pays. Par ailleurs, on ne compte que peu de représentants d'associations de consommateurs dans les délégations nationales au niveau international. C'est pourquoi l'ANEC et Consumers International, estimant qu'il est nécessaire de déléguer des représentants des consommateurs de haut niveau chargés de défendre les vues communes des consommateurs dans les instances de normalisation internationale, ont convenu d'œuvrer ensemble pour instituer un cadre à cette fin.

Pour relever ces défis, les organisations de consommateurs doivent investir beaucoup de temps et de moyens dans la normalisation. Néanmoins, leur participation ne pourra être efficace que si le système le permet ! ■