



L'Initiative canadienne  
des consommateurs

Canadian  
Consumer Initiative

# Document d'information parlementaire

*Préparée par Union des consommateurs à l'intention  
de l'Initiative canadienne des consommateurs*

**Novembre 2011**

## **Pour une représentation adéquate des consommateurs en normalisation**

### **Enjeux**

La normalisation est un processus visant à établir les exigences et les caractéristiques auxquelles doit satisfaire un produit, un service ou un procédé, pour assurer qu'il a les qualités requises à son emploi.

Au fil des ans, des normes ont été adoptées, tant à l'échelle nationale qu'internationale, pour assurer que des appareils ou des équipements soient sécuritaires, qu'ils soient compatibles aux systèmes dans lesquels ils sont destinés à être utilisés, qu'ils soient de qualité, etc.

Le champ d'application des normes déborde aujourd'hui le simple domaine technique. La normalisation touche désormais le management, la protection de l'environnement, de la vie privée ou de la santé, l'organisation du travail, la prestation de services, la résolution de litiges, etc.

Dans le contexte de la globalisation, où les États sont encouragés à réduire le poids de la réglementation pour satisfaire aux impératifs du marché, la normalisation est présentée comme solution complémentaire à la réglementation ou même, comme solution de remplacement.

Ainsi, au Canada comme ailleurs, la normalisation occupe une place croissante comme outil de régulation et comme support à la réglementation, dans des sphères qui débordent la technique pour toucher aux domaines social, économique, environnemental...

La légitimité des normes devient cruciale dans le contexte. Elle repose notamment sur la transparence et sur l'équilibre dans la représentation des divers intérêts au sein des comités qui les élaborent. Cet équilibre est également requis au sein des instances nationales et internationales de normalisation. Or, il est démontré que les consommateurs sont sous-représentés en matière de normalisation.

Les organisations membres de l'Initiative canadienne des consommateurs (ICC) croient que les autorités nationales et internationales dans le domaine de la normalisation doivent clarifier les critères permettant d'assurer une meilleure représentation des consommateurs au plan de la qualité et de la compétence des représentants, de la transparence et de l'imputabilité.

À ce chapitre, l'ICC réfère les autorités à la note produites par l'ICC l'an dernier sur le thème de la représentation des consommateurs<sup>1</sup> et fait, pour le monde de la normalisation, les mêmes recommandations que celles inscrites dans cette note, qui visaient les autorités gouvernementales en général.

**L'INITIATIVE CANADIENNE DES CONSOMMATEURS** est une coalition formée des plus importantes associations de consommateurs au Canada, soit le Conseil des consommateurs, le Centre pour la défense de l'intérêt public, Option consommateurs et l'Union des consommateurs.

**THE CANADIAN CONSUMER INITIATIVE** is a coalition of four major Canadian consumer organizations: Consumers Council of Canada, Option consommateurs, Public Interest Advocacy Centre and Union des consommateurs.

**CONTACT:** Steven Staples, Communications Consultant/Consultant en communications, Institut RIDEAU Institute,  
63 Sparks, Suite 608, Ottawa, ON K1P 5A6 CANADA t. 613-565-4994 ext/poste 24 fax/télécopieur 613-249-7091 e. operations@rideauinstitute.ca

## ***L'Initiative canadienne des consommateurs—Pour une représentation adéquate des consommateurs en normalisation***

Les organisations membres de l'ICC croient de plus qu'il serait pertinent et souhaitable que les instances responsables de la normalisation au Canada, le Conseil canadien des normes (CCN) et les quatre organismes d'élaboration de normes (OEN)<sup>2</sup>, collaborent avec les associations de consommateurs en vue de poursuivre la démarche de réflexion amorcée par l'Union des consommateurs dans le cadre d'une étude de faisabilité<sup>3</sup> portant sur la création d'une organisation de consommateurs spécialisée dans les questions de normalisation.

Compte tenu des problèmes importants de sous-représentation des consommateurs, les membres de l'ICC croient qu'il paraît pertinent et urgent de rapprocher le mouvement de consommateurs du monde de la normalisation.

L'ICC appuie la démarche proposée par l'Union des consommateurs dans les conclusions de son étude, démarche qui permettrait de poursuivre la réflexion et d'établir un dialogue continu entre les intervenants, sur le thème d'une meilleure participation des consommateurs aux processus de normalisation.

### **Recommandations**

L'ICC recommande donc au mouvement de consommateur canadien et aux instances de normalisation de travailler en collaboration en vue de jeter les bases qui permettraient, le cas échéant, de mettre sur pied un nouvel organisme de consommateurs spécialisé en normalisation. Pour ce faire, il faudrait notamment:

- déterminer la composition d'un comité de coordination chargé d'élaborer un plan de mise en œuvre détaillé, un modèle de gouvernance et un plan de financement ainsi que de coordonner la tenue d'une réunion des parties intéressées qui permettrait notamment de valider un modèle de gouvernance et de décider des étapes ultérieures.
- déterminer la composition d'un comité de coordination chargé de mettre sur pied un réseau d'information et d'échanges visant à servir les besoins des associations de consommateurs et des organismes de normalisation ainsi que d'élaborer un plan de financement pour ce réseau.

L'ICC recommande de plus au gouvernement canadien et aux instances de normalisation de prévoir des ressources en vue de financer le travail permettant la réalisation de ces premières étapes et la coordination de ce travail.

### **Pour plus d'information :**

Charles Tanguay  
Responsable des communications  
Union des consommateurs  
Tél.: (514) 521 – 6820, poste 257  
tanguay@consommateur.qc.ca

*Union des consommateurs* a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

1. *Pour une meilleure représentation des consommateurs au Canada* - ICC – Document d'information parlementaire - Mars 2010  
[ <http://cci-icc.ca/CCI-pdf/CCI-Fr-meilleure-rep.pdf> ]
2. Normes CSA, Bureau de normalisation du Québec (BNQ), Laboratoires des assureurs du Canada (ULC) et Office des normes générales du Canada
3. *La voix des consommateurs en normalisation* - Étude de faisabilité - rapport de juin 2011  
[en ligne <http://consommateur.qc.ca/union-des-consommateurs/docu/norm/NormalisationEtudeFaisabilite.pdf> ]