



# La participation des consommateurs à la construction de l'autorité des normes internationales. Vers une économie politique internationale de la traduction

Christophe Hauert

## ► To cite this version:

Christophe Hauert. La participation des consommateurs à la construction de l'autorité des normes internationales. Vers une économie politique internationale de la traduction. Science politique. Université de Lausanne, 2014. Français. <tel-01169050>

**HAL Id: tel-01169050**

**<https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-01169050>**

Submitted on 26 Jun 2015

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



**UNIL | Université de Lausanne**

Unicentre

CH-1015 Lausanne

<http://serval.unil.ch>

---

*Year : 2014*

## La participation des consommateurs à la construction de l'autorité des normes internationales: vers une économie politique internationale de la traduction

Hauert Christophe

Hauert Christophe, 2014, La participation des consommateurs à la construction de l'autorité des normes internationales: vers une économie politique internationale de la traduction

Originally published at : Thesis, University of Lausanne

Posted at the University of Lausanne Open Archive <http://serval.unil.ch>  
Document URN :

### Droits d'auteur

L'Université de Lausanne attire expressément l'attention des utilisateurs sur le fait que tous les documents publiés dans l'Archive SERVAL sont protégés par le droit d'auteur, conformément à la loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins (LDA). A ce titre, il est indispensable d'obtenir le consentement préalable de l'auteur et/ou de l'éditeur avant toute utilisation d'une oeuvre ou d'une partie d'une oeuvre ne relevant pas d'une utilisation à des fins personnelles au sens de la LDA (art. 19, al. 1 lettre a). A défaut, tout contrevenant s'expose aux sanctions prévues par cette loi. Nous déclinons toute responsabilité en la matière.

### Copyright

The University of Lausanne expressly draws the attention of users to the fact that all documents published in the SERVAL Archive are protected by copyright in accordance with federal law on copyright and similar rights (LDA). Accordingly it is indispensable to obtain prior consent from the author and/or publisher before any use of a work or part of a work for purposes other than personal use within the meaning of LDA (art. 19, para. 1 letter a). Failure to do so will expose offenders to the sanctions laid down by this law. We accept no liability in this respect.



UNIL | Université de Lausanne

Faculté des sciences  
sociales et politiques

FACULTÉ DE SCIENCES SOCIALES ET POLITIQUES  
INSTITUT D'ETUDES POLITIQUES ET INTERNATIONALES

La participation des consommateurs à la construction  
de l'autorité des normes internationales: vers une  
économie politique internationale de la traduction

THÈSE DE DOCTORAT

présentée à la  
Faculté de SSP de l'Université de Lausanne  
pour l'obtention du grade de

Docteur en Science politique

Par

Christophe Hauert

Directeur de thèse  
Prof. Jean-Christophe Graz (Université de Lausanne)

Jury :  
Prof. David Giauque (Université de Lausanne)  
Prof. Pierre-Benoît Joly (Université Paris-Est Marne-la-Vallée)  
Prof. Sigrid Quack (Universität Duisburg-Essen)

LAUSANNE 2014



UNIL | Université de Lausanne

Faculté des sciences  
sociales et politiques

### IMPRIMATUR

Le Conseil de la Faculté des sciences sociales et politiques de l'Université de Lausanne, sur proposition d'un jury formé des professeurs

- Jean-Christophe GRAZ, directeur de thèse, Professeur à l'Université de Lausanne
- David GIAUQUE, Professeur à l'Université de Lausanne
- Sigrid QUACK, Professeure à l'Université de Duisburg-Essen
- Pierre-Benoît JOLY, directeur de recherche à l'INRA, IFRIS Marne-la-Vallée

autorise, sans se prononcer sur les opinions du candidat, l'impression de la thèse de Monsieur Christophe HAUERT, intitulée :

**« La participation des consommateurs à la construction de l'autorité  
des normes internationales : vers une économie politique  
internationale de la traduction. »**

Lausanne, le 16 juin 2014

**Le Doyen de la Faculté**

Professeur  
Fabien Ohl

## **La participation des consommateurs à la construction de l'autorité des normes internationales. Vers une économie politique de la traduction**

### **Résumé**

Cette thèse explore les implications politiques de la montée en puissance des normes internationales sur nos sociétés contemporaines et pose la problématique des dynamiques participatives des représentants des consommateurs au sein des formes de pouvoir non étatique à l'aide du cas de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Le renforcement du pouvoir des normes internationales et autres spécifications techniques soulève d'importants enjeux démocratiques qui portent aussi bien sur la représentativité des acteurs qui les élaborent, sur l'articulation des prérogatives publiques et privées dans la gouvernance de la mondialisation, que sur le rôle de l'expertise dans la reconnaissance de ces nouvelles formes de pouvoir. La participation du monde associatif intervient sur ces différents enjeux de manière complexe. Cette recherche s'inscrit à la suite des études en relations internationales/économie politique internationale sur les formes d'autorité non étatique et s'inspire du concept de traduction issu de la sociologie des sciences et techniques pour mettre en lumière le rôle des spécifications techniques dans la construction d'une société de consommation centrée sur la liberté de choix et la façon dont les associations de consommateurs se saisissent des arènes de normalisation pour y faire valoir des préoccupations collectives, leur expertise et leur identité. Cette thèse défend l'idée que les consommateurs participent à la construction de l'autorité des normes internationales par leur rôle dans la traduction qui permet de relier les spécifications techniques au fonctionnement des marchés, au cadre réglementaire de la loi et aux préoccupations sociétales. L'analyse repose sur une observation ethnographique des délibérations d'un comité technique de l'ISO, une recherche-action, la réalisation d'entretiens et la consultation de documents d'archives de l'ISO.

## **The participation of consumers to the construction of the authority of international standards. Towards an international political economy of translation**

### **Abstract**

This thesis explores the political significance of the rise of international standards on contemporary societies and questions the participatory dynamics of consumers' representatives within nonstate forms of power, using the case of the International organization for standardization (ISO). The power granted to international standards and other technical specifications raises important democratic issues regarding the representativity of standard-writers, the public-private relationships involved in this form of governance or the expertise sustaining the recognition of such new forms of power. The participation of civil society associations affect such issues in complex ways. This research relies on international relations/international political economy approaches of nonstate authority and takes inspiration from the concept of translation developed by science and technology studies to highlight the crucial role played by technical specifications in building a consumer society based on the freedom of choice as well as how consumers' associations take stock of standardization arenas to promote collective issues and claim their expertise and identity. This thesis argues that consumers contribute to the construction of the authority of international standards through their role in the translation that links international standards to the market society, the regulatory state as well as to societal preoccupation. The analysis is based on an ethnographic observation of deliberations within an ISO technical committee, a research-action, interviews as well as on the consultation of ISO archives.



## Remerciements

Ce travail de thèse de doctorat n'aurait pas pu être réalisé sans le soutien d'un grand nombre de personnes et d'organisations que je tiens ici à remercier.

Je tiens tout d'abord à adresser un remerciement tout particulier à mon directeur de thèse, Jean-Christophe Graz, pour m'avoir fait bénéficier de ses conseils avisés, de son regard critique et de son efficacité certaine tout en me donnant l'opportunité de réaliser ce travail de recherche avec une grande liberté. Je ne saurai le remercier assez pour le temps passé, la confiance accordée et le climat particulièrement agréable dans lequel nous avons échangés.

Je tiens aussi ici à adresser mes plus vifs remerciements aux membres du jury de thèse pour leurs commentaires très constructifs et enrichissants ainsi que pour le temps consacré à la lecture et à l'évaluation de ma recherche. Ils m'ont fait l'honneur de leur attention et de leurs remarques, merci donc à Sigrid Quack, Pierre-Benoît Joly et David Giaouque.

Je voudrais ensuite remercier les membres du projet INTERNORM en commençant par les partenaires associatifs pour leur présence et l'énergie investie lors des séances de travail du projet. Nos discussions et expériences ont considérablement enrichi ma réflexion et sans vous la partie empirique de cette recherche n'aurait pas pu avoir la même profondeur. Un grand merci donc à Françoise Michel, Huma Khamis, Blaise Carron, Dominique Rossel, Franck Henry, Gilles Boss et Robert Duncombe. Mes remerciements les plus chaleureux vont aussi aux membres du comité de pilotage pour les échanges disciplinaires qu'ils ont permis de faire vivre et que cette recherche espère « traduire ». Là encore, un grand merci à Marc Audétat, Alain Kaufmann et tout particulièrement à Danielle Bütschi Häberlin pour son implication de tous les instants.

Cette recherche n'aurait pu être réalisée sans le soutien financier du Fonds national suisse de la recherche scientifique (FNS), de la Direction de l'Université de Lausanne et de la Fondation du 450<sup>e</sup>. Je tiens ici à remercier ces organismes pour ce soutien essentiel.

Ces presque six années de thèse ont grandement bénéficié de la présence d'un bon nombre d'amis que je veux ici remercier. Pour les moments de détente indispensables passés ensemble, merci à Grégoire et Grégoire, Olivier, Benjamin, Rudy, Robin et Luc. Et

surtout un merci tout spécial à Raf pour ses encouragements et sa présence infaillible dans les moments de doute comme de joie.

Enfin, je veux dire un immense merci aux membres de ma famille et à mon amie de m'avoir soutenu au cours de ces années de thèse par leur présence, par leur confiance, par leur compréhension et par leur amour. Un merci tout particulier à ma sœur, Muriel, pour son travail de relecture et pour toutes ces choses que l'on appelle l'amour fraternel. J'adresse toute mon affection à mon papa, Hubert et à ma maman, Marie-Claire, qui par leurs encouragements et surtout leur engagement sans faille au cours d'une scolarité parfois plus compliquée qu'ils ne l'espéraient, m'ont permis d'obtenir le sésame ouvrant les portes de l'Université. Qu'ils trouvent dans ces quelques lignes l'expression mon éternelle reconnaissance et de mon amour le plus profond. Et pour terminer sur un autre merci en forme de cœur, merci à mon amie, Sonia, pour sa compréhension dans les moments de travail intense, les sacrifices consentis ainsi que pour son amour qui m'encourage au quotidien.



# Table des matières

<b>Introduction générale</b> .....	<b>1</b>
<b>Chapitre 1 : Les enjeux participatifs de la normalisation internationale</b> .....	<b>11</b>
1. Mythe fondateur et genèse de la normalisation .....	16
1.1 Un mythe fondateur ?.....	17
1.2 Genèse de la normalisation inter-nationale.....	25
2. Encadrement institutionnel de la normalisation internationale.....	30
2.1 Qu'est-ce qu'une organisation de normalisation internationale ?.....	37
3. L'extension thématique de la normalisation.....	41
4. La société civile entre mouvement d'autoprotection et intéressement.....	48
4.1 Une arène démocratique ?.....	49
4.2 La normalisation internationale au service de la société civile et du consommateur .	51
4.3 La société civile et le consommateur au service de la normalisation internationale...	55
5. Déficit démocratique, obstacles structurels, et au-delà ?.....	59
<b>Chapitre 2 : De l'émergence du consommateur à sa représentation institutionnalisée dans les arènes de normalisation internationale</b> .....	<b>63</b>
1. À l'origine de la société de consommation : les dichotomies constitutives d'une catégorie mobilisatrice.....	68
1.1 La société de consommation : source de stratification sociale et de cohésion.....	69
1.2 Agir « au nom du consommateur ».....	79
1.3 Le consommateur, des figures idéales-types ? .....	87
2. Les consommateurs comme agent des relations internationales.....	92
2.1 La culture matérielle de la politique .....	93
2.2 La politique de la culture matérielle .....	98
3. L'institutionnalisation de la représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation .....	101
3.1 Première représentation institutionnalisée du consommateur : citoyen contre acheteur ? .....	103
3.2 La diffusion internationale des structures de représentation nationale du consommateur .....	104
3.3 Structures de représentation des consommateurs dans la normalisation internationale .....	109
3.4 La représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation : une expression institutionnelle de la République des consommateurs ? .....	116
4. Conclusions : les consommateurs en normalisation ou l'importance d'une problématisation des « parties prenantes » .....	121

### **Chapitre 3 : Autorité privée, consommation et dynamiques participatives ..... 125**

1. Les perspectives libérales de l'économie politique internationale ..... 129
  - 1.1 L'offre et la demande de régulation globale : une économie politique comparative basée sur l'institutionnalisme rationnel. .... 129
  - 1.2 Légitimation démocratique des régulations globales : une variante normative de l'institutionnalisme libéral ? ..... 135
2. Consommation et diversité de la normalisation : économie politique comparée basée sur la variété du capitalisme. .... 140
3. Les approches hétérodoxes d'économie politique internationale et la remise en cause des catégories d'analyse. .... 145
4. Critiques..... 157

### **Chapitre 4 : Vers une économie politique internationale de la traduction ..... 163**

1. Enrichissements historiques où comment les consommateurs se saisissent de la normalisation industrielle..... 166
  - 1.1 Les prémisses de l'usage d'outils marchands à des fins d'actions publiques ..... 168
  - 1.2 Les liens fondateurs durant l'entre-deux-guerres aux États-Unis : expertise et déterreurs de scandales au coeur de l'identité du consommateur. .... 171
  - 1.3 Les nouvelles dimensions de la représentation des consommateurs dans la normalisation après la Seconde Guerre mondiale..... 182
  - 1.4 Autorité privée et consommation dans une perspective historique ..... 188
2. Des normes pour équiper le consommateur : la norme comme dispositif technique au coeur de la médiation marchande..... 193
  - 2.1 Le consommateur comme ressource rhétorique ..... 198
3. Traduction et économie politique internationale : une déclinaison opérationnelle, thématique et rhétorique..... 203
  - 3.1 Traduction opérationnelle ..... 208
  - 3.2 Traduction thématique..... 212
  - 3.3 Traduction rhétorique ..... 216
4. Conclusions ..... 219

### **Chapitre 5 : Considérations méthodologiques ..... 221**

1. Sources documentaires et entretiens : ..... 221
2. La recherche-action INTERNORM ..... 223
3. Des analyses croisées ..... 226

### **Chapitre 6: Pourquoi participer : une traduction opérationnelle ? ..... 231**

1. De l'ISCA à l'ISO COPOLCO ..... 233
2. Des représentants au profil varié : à l'image des représentés ? ..... 238

2.1	Variété des représentants des consommateurs au sein du COPOLCO.....	240
2.2	Représentation des consommateurs dans les comités techniques de l'ISO en 2012.....	244
2.3	L'ambiguïté des mécanismes participatifs : le cas du COPOLCO .....	248
3.	Le rôle du financement public, une condition suffisante ?.....	259
4.	Une zone de problématisation du « consommateur ».....	263
5.	Intéressement et enrôlement des représentants des consommateurs : la marque de la médiation marchande ? .....	272
5.1	Participer, c'est-à-dire 'en faire plus' ?.....	280
6.	Le projet INTERNORM et la mobilisation du monde associatif.....	289
7.	Du collectif aux consultants : les contraintes organisationnelles de l'expertise .....	296
8.	Conclusions.....	302

## **Chapitre 7 : Où participer ? La traduction thématique de la participation .....307**

1.	Des thèmes de la participation et de leur sélection : une nécessité peut parfois en cacher une autre.....	310
2.	Choix et mise en forme des priorités : entre processus et opportunités.....	316
2.1	Les thèmes de la participation des associations de consommateurs .....	317
2.2	Exploration et mise en forme des thèmes de la normalisation internationale au sein du projet INTERNORM .....	321
2.3	Les thèmes prioritaires du COPOLCO : une nécessité peut en cacher une autre !.....	326
3.	Les thèmes controversés de la participation .....	338
3.1	Le cas de l'association Kids in danger : des spécifications techniques pour éponger la controverse ?.....	341
3.2	Le cas de l'association pour le label de qualité des préservatifs : des spécifications techniques pour lancer la controverse ?.....	347
4.	Extension thématique de la normalisation et participation des consommateurs : influences croisées.....	356
5.	Conclusions.....	363

## **Chapitre 8 : L'influence des consommateurs sur la normalisation internationale : une traduction rhétorique ? .....369**

1.	L'influence des publics dans la production des savoirs techniques : un continuum.....	371
1.1	Le COPOCLO entre instruction du public et consultation des consommateurs.....	374
1.2	Le projet INTERNORM : vers une coproduction des connaissances.....	378
2.	Une voix pour ouvrir la voie.....	382
3.	Influence ou reconnaissance, procédure et substance : le poids du monde associatif dans les arènes de la normalisation internationale .....	395
3.1	Diversité des modes de travail au sein des comités d'experts de l'ISO.....	399
3.2	La neutralité du travail d'animation des WG : une neutralité « helvétique » ?.....	403

3.3	Des commentaires influents ? INTERNORM au cœur de la diplomatie technique .....	408
3.4	Les offices du tourisme : accueil et visite guidée dans le monde des rédacteurs de normes .....	411
3.5	Les acteurs de la normalisation internationale : des experts ? .....	427
4.	Conclusions .....	429

## **Conclusions.....433**

1.	La traduction opérationnelle: au-delà des ressources? .....	436
2.	La spécificité thématique de la participation ou la progressive mise en forme des acteurs et objets de la normalisation internationale .....	442
3.	L'influence rhétorique de la participation des consommateurs à l'élaboration des normes internationales. ....	445
4.	Quelles possibilités de généralisation? Vers une économie politique internationale de la traduction. ....	448

## **Bibliographie .....455**

## **Annexes.....481**

1.	<b>Annexe 1- Liste des entretiens réalisés .....</b>	<b>481</b>
1.	<b>Annexe 2 – Grille d’entretien .....</b>	<b>483</b>
2.	<b>Annexe 3 - Fiche d’information INTERNORM, ISO TC 229 .....</b>	<b>484</b>
3.	<b>Annexe 4 - Fiche d’information INTERNORM, ISO TC 228 .....</b>	<b>486</b>
4.	<b>Annexe 5- Fiche d’information INTERNORM, ISO TC 176 (SC3).....</b>	<b>489</b>
5.	<b>Annexe 6 - Fiche d’information INTERNORM, ISO TC 232 .....</b>	<b>491</b>
6.	<b>Annexe 7 - Le tourisme dans la jungle des écolabels. Un aperçu. ....</b>	<b>493</b>
7.	<b>Annexe 8 - PV, Groupe de travail Tourisme, première réunion .....</b>	<b>503</b>
8.	<b>Annexe 9 - PV Groupe de travail Tourisme, seconde réunion.....</b>	<b>509</b>
1.	<b>Annexe 10 - PV Groupe de travail Tourisme, troisième réunion .....</b>	<b>514</b>
1.	<b>Annexe 11 - PV Groupe de travail Tourisme, quatrième réunion.....</b>	<b>520</b>

## **Liste des encadrés**

Encadré 1: Chronologie du développement des travaux de l'ISO dans le domaine du tourisme	392
Encadré 2: La variété des référentiels ISO .....	400
Encadré 3: Les six stades d'élaboration des normes internationales .....	402
Encadré 4: Chronologie des activités d'INTERNORM dans le TC 228 .....	409

## **Liste des figures**

Figure 1: Mister Palmer & Docteur Supermarketstein.....	196
Figure 2: Le label de qualité des préservatifs.....	349
Figure 3: Machine de test pour l'éclatement des préservatifs .....	352

## **Liste des graphiques**

Graphique 1: Représentation des consommateurs aux réunions annuelles du COPOLCO .....	242
Graphique 2: Délégation au COPOLCO avec un représentant d'une AC.....	243
Graphique 3: Représentation des consommateurs dans les comités techniques de l'ISO en 2012 .....	247

## **Liste des tableaux**

Tableau 1: Support financier accordé à la représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation, 1999.....	261
Tableau 2 : Thèmes de la participation aux comités techniques internationaux – 2012.....	315
Tableau 3: Normes internationales couvertes par le projet INTERNORM .....	323

## Liste des abréviations

AC	Association de consommateurs
ADEIC	Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur
AELE	Association européenne de libre-échange
AENOR	Asociación española de normalización y certificación
AESC	American engineering standards committee
AFNOR	Association française de normalisation
AFOC	Association force ouvrière consommateurs
AGCS	Accord général sur le commerce des services
AIEE	American institute of electrical engineers
AIT	Alliance internationale du tourisme
ALENA	Accord de libre-échange nord-américain
AMP	Accord sur les marchés publics
ANCO	Asian network of consumer participation in standardization
ANEC	Association pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation européenne
ANSI	American national standard institute
ARPEA	Association romande pour le protection des eaux et de l'air
ASA	American standard association
ASME	American society of mechanical engineering
ASTM	American society for testing and materials
ATE	Association transport et environnement
BEUC	Bureau européen des consommateurs
BFC	Bureau fédéral de la consommation
BPVC	Boiler and vessels testing code
BSI	British standards institution
CAB	Consumer advisory board
CASCO	Conformity assessment committee
CEI	Commission électrotechnique internationale
CEN	Comité européen de normalisation
CENELEC	Comité européen de normalisation électrotechnique
CERTICO	Certification committee
CI	Consumers international
CIO	Comité international olympique
CLCV	Association consommation, logement et cadre de vie

COPOLCO	Consumer policy committee
CSA	Canadian standard association
CU	Consumers union
DIN	Deutsches Institut für Normung
DIN-VR	DIN Verbraucherrat
DNA	Deutscher Normenausschuss
DS	Danish standards
DT	Document de travail
ECOS	European environmental citizens' organisation for standardisation
ECTAA	European travel agents' and tour operators' associations
ESC	Engineering standards committee
ETSI	European telecommunications standards institute
ETUI	European trade union institute
FIA	Fédération internationale de l'automobile
FRC	Fédération romande des consommateurs
GATT	General agreement on tariffs and trade
GSTC	Global sustainable tourism council
GT	Groupe de travail
HOTREC	European trade association of hotels, restaurants and cafes
ICONTEC	Colombian institute of technical standards and certification
ICRT	International consumer research and testing
IEEE	Institute of electrical and electronics engineers
IH&RA	International hotel & restaurant association
IRAM	Instituto argentino de normalización y certificación
ISCA	International standards steering committee for consumer affairs
ISO	Organisation internationale de normalisation
IWA	International workshop agreement
JISC	Japanese industrial standard committee
JO	Journal officiel
JPMA	Juvenile products manufacturers association
kf	Konsumentenforum
KID	Kids in danger
LO	Confédération des syndicats suédois
METI	Ministry of economy, trade and industry
MNEA	Méthodes normalisées d'essai d'aptitude à l'emploi
NBS	National bureau of standards

NCL	National consumers league
NEN	Netherlands standardization institute
NIST	National institute of standards and technology
NNI	Netherlands normalization institute
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OFSPPO	Office fédéral du sport
OIP	Organisation d'intérêt public
OIT	Organisation internationale du travail
OIUC	Organisation internationale des unions de consommateurs
OMC	Organisation mondiale du commerce
ONG	Organisation non gouvernementale
ONN	Organisation nationale de normalisation
ONU	Organisation des Nations unies
OTC	Obstacles techniques au commerce
PAS	Public available specification
PSB	Singapore productivity and standards board
PV	Procès-verbal
SA	Standards Australia
SCC	Standards council of Canada
SDO	Standard developing organization
SECO	Secrétariat européen de coordination pour la normalisation
SIS	Swedish standards Institute
SNV	Schweizerische Normen Vereinigung
SPS	Accord sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires
SW	Stiftung Warentest
TC	Technical committee
TF	Task force
TMB	Technical management board
TR	Technical report
TS	Technical specification
UE	Union européenne
UFC	Union fédérale des consommateurs
USS	Union syndicale suisse
W3C	World wide web consortium
WG	Working group



## Introduction générale

Cette thèse explore les implications politiques de la montée en puissance des normes internationales sur nos sociétés contemporaines. Elle pose la problématique des dynamiques participatives des représentants des consommateurs et de la société civile au sein d'une arène emblématique de pouvoir non étatique, l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Les normes internationales et autres spécifications dites « techniques » sont omniprésentes dans nos sociétés. Elles peuvent aussi bien concerner les garanties accordées aux consommateurs avec par exemple des normes de sécurité des produits, que les pratiques de sous-traitance des multinationales avec des normes de gestion de type ISO 9000 ou encore affecter les politiques publiques avec des normes de mesures des polluants ou de systèmes de distribution d'énergie. Avec la création de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) en 1995 et l'entrée en vigueur de l'Accord sur les obstacles techniques au commerce, un rôle majeur a été dévolu aux normes internationales dans l'harmonisation des spécifications techniques des biens et services échangés sur les marchés. Au niveau européen, la « Nouvelle approche » adoptée en 1985 en matière d'harmonisation et de normalisation technique attribue également un rôle central aux organisations de normalisation européenne dans la construction du marché intérieur. De nombreuses tâches qui incombaient traditionnellement aux acteurs étatiques sont ainsi aujourd'hui déléguées aux organisations de normalisation internationale. Les transferts d'autorité en jeu dans la reconnaissance des normes internationales, leur importance grandissante dans la régulation du capitalisme contemporain et leur incidence souvent directe sur notre santé et notre sécurité soulèvent avec acuité la question de la participation des représentants des consommateurs et plus largement des organisations de la société civile à leur élaboration. Autrement dit, quelle est la place des consommateurs dans l'élaboration des normes internationales ? Ont-ils une emprise sur la définition du contenu de ces normes ? Si oui, comment ? Et dans le cas contraire,

pourquoi participent-ils ? Comment les arènes de normalisation internationale obtiennent-elles le consentement d'acteurs absents lors de l'élaboration des normes internationales et qui n'ont pas formellement dévolu leur pouvoir souverain à ces arènes non étatiques ?

Au sein du domaine des relations internationales dans lequel s'inscrit notre recherche, l'intérêt pour les spécifications techniques volontaires relève de la reconnaissance des formes de pouvoir non étatiques associées à la « gouvernance de la mondialisation » (Graz, 2010). La normalisation internationale est une forme clé des nouvelles configurations des pratiques de régulation à l'échelle internationale dans la mesure où elle repose à la fois sur une logique distincte du marché et de l'État (Cutler et al., 1999; Djelic & Sahlin-Andersson, 2006; Dudouet et al., 2006; Graz & Nölke, 2008; Hall & Bierstecker, 2002; Hansen & Salskov-Iversen, 2008). L'élaboration des normes internationales est le fruit d'une coopération volontaire entre professionnels et acteurs concernés. Ces arrangements reposent potentiellement sur un ensemble d'acteurs nationaux, locaux ou globaux, publics ou privés, étatiques ou non étatiques, issus des entreprises ou du monde associatif. Les normes sont en général élaborées au sein d'organisations spécialisées, comme l'Organisation internationale de normalisation (ISO), une organisation non gouvernementale formellement ouverte à toutes les parties intéressées. Ainsi, en l'absence d'une autorité mondiale, la normalisation internationale offre un mécanisme de coordination non étatique des marchés qui, sous couvert de volontarisme, respecte formellement la souveraineté des États (Krewer, 2005). Elle reflète les intérêts des entreprises qui désirent garder le marché libre de toute entrave politico-juridique (Lipschutz, 2004). Mais, dans le même temps, les autorités publiques ont activement promu l'usage de ces instruments à des fins réglementaires et gardent des leviers importants pour renforcer l'adoption des normes, par exemple par leur référencement au sein de la législation ou des critères d'attribution des marchés publics (Graz, 2006; Egan, 2001). Ainsi, l'influence de ces arrangements privés dans des environnements institutionnels distincts, les relations qu'ils entretiennent avec l'autorité publique et la nature des acteurs qui les portent sont largement ambivalentes.

La capacité de la normalisation internationale à offrir une logique de régulation distincte du marché et de l'État est caractéristique des nouvelles formes de

régulation contemporaines. La nature prétendue volontaire de l'adoption des normes internationales par les acteurs auxquels elle s'adresse distingue les normes internationales de la contrainte associée aux décisions du législateur. Elles offrent néanmoins des règles plus stables et plus prévisibles que les simples mécanismes d'autorégulation prêtés au marché et la nature consensuelle de leur développement, tout comme la variété des acteurs impliqués, ne permet pas *a priori* de réduire les normes internationales à la sauvegarde d'intérêts particuliers. Les fondements institutionnels de l'autorité des normes internationales sont ainsi simultanément adossés à l'espace réglementaire de la loi qui relève de la compétence souveraine et exclusive de l'État et aux mécanismes privés de certification qui se déploient à l'échelle du globe et font la part belle au mécanisme du marché (Graz, 2006b; Loconto & Busch, 2010). Dans ces conditions, le pouvoir des normes internationales ne repose pas sur une source unique d'autorité mais illustre la multiplicité des fondements institutionnels de l'autorité privée et les changements des configurations de pouvoir à l'échelle internationale. Loin de répondre uniquement au déficit démocratique souvent décrié des arènes de la normalisation internationale, la participation du monde associatif à l'élaboration des normes internationales peut être l'instrument du réenchâssement des marchés à l'échelle transnationale et dans le même temps être instrumentalisée pour permettre de garder le marché libre de toute entrave politico-juridique (Everson, 2006; Lipschutz, 2004). Le renforcement du pouvoir des normes internationales soulève d'importants enjeux qui portent aussi bien sur la représentativité des acteurs de la normalisation internationale (Ruwet, 2010), sur l'articulation des prérogatives publiques et privées dans la « gouvernance de la mondialisation » (Graz, 2010) que sur le rôle de l'expertise dans la reconnaissance de ces formes de pouvoir (Graz, 2005; Quack, 2010). C'est sur ces différents enjeux qu'intervient la participation du monde associatif à l'élaboration des normes internationales.

Bien que les études de la participation des consommateurs et de leurs porte-paroles à l'élaboration des spécifications techniques soient rares, certains constats récurrents de la littérature sur le monde des normes éclairent leur place au sein des volets de ce débat. Les études de la normalisation ne manquent jamais d'évoquer à quel point les associations de consommateurs sont des acteurs sous-représentés dans les arènes de normalisation. Les raisons communément avancées pour

expliquer leur sous-représentation sont le manque de temps, d'argent et d'expertise (Egan, 2001; Schmidt and Werle, 1998; Tamm-Hallström, 2004). Les consommateurs profitent des effets positifs associés à l'adoption des normes tels qu'interopérabilité, économie d'échelle, ou réduction des coûts de transaction (Abbott & Snidal, 2009; Spruyt, 2001). L'inclusion des différentes parties prenantes, y compris des plus faibles comme les consommateurs, est primordiale en vue d'assurer la reconnaissance des normes internationales puisqu'elles apportent des ressources matérielles et symboliques qui contribuent à la crédibilité des normes (Boström, 2006; Raines, 2003). Face au manque d'expertise des associations de consommateurs, certains auteurs proposent l'élaboration de guides ou la création de comités consultatifs en charge de transmettre aux experts des comités techniques les préoccupations des consommateurs (Werle et Iverson, 2006; Wilcock & Colina, 2007). Ces propositions se font l'écho de la pratique où l'importance des consommateurs a déjà été reconnue au sein de l'ISO en 1978 par la création d'un « Consumer policy committee » (COPOLCO), un comité consultatif sans droit de vote au sein des comités techniques. Ainsi, les consommateurs et leurs représentants apparaissent comme des acteurs passifs ou consultatifs de la normalisation internationale. Ils profitent certes des effets positifs de la normalisation internationale, mais leur inclusion au sein de comités consultatifs profite aussi aux acteurs de la normalisation qui peuvent évoquer les consommateurs à des fins de légitimation du travail technique.

Si les études d'économie politique internationale des formes de pouvoir non étatique s'accordent sur le constat de la sous-représentation du monde associatif dans les arènes de normalisation internationale, elles offrent sans surprises différentes approches des dynamiques participatives au sein de l'autorité privée et forme de gouvernance globale. Dans le champ de l'économie politique internationale, les tenants de l'institutionnalisme rationnel interprètent la normalisation internationale comme une réponse fonctionnelle aux imperfections du marché et permet de réduire les coûts de transactions entre partenaires économiques (Abbott & Snidal, 2001; Austin & Milner, 2001). Sous cet angle, la participation des représentants de la société civile aux arènes de régulation privée résulte des mécanismes de l'offre et de la demande, c'est-à-dire de l'ouverture des arènes de régulation privée et des ressources à disposition des organisations de la

société civile pour une action de régulation (Abbott & Snidal, 2009; Mattli & Woods, 2009; Vogel, 2009). Dans une veine plus contractualiste, la participation s'inscrit dans un processus de légitimation et démontre l'empreinte potentielle du principe démocratique sur les procédures encadrant l'élaboration des normes internationales (Boström, 2006; Dingwerth, 2005; Gehring & Kerler, 2008; Raines, 2003). Si la participation directe du monde associatif n'est pas envisageable en raison du manque de temps, d'argent ou d'expertise, la prise en compte des préoccupations sociétales dans l'élaboration des normes peut intervenir indirectement, par l'intermédiaire de guides ou de procédures consultatives (Werle & Iversen, 2006). Les perspectives hétérodoxes d'économie politique internationale permettent alors de dépasser ces approches de la participation centrée sur les ressources et les procédures pour dévoiler les relations de pouvoir qui la façonne. Elles questionnent alors plus fondamentalement la participation de la société civile qui s'inscrit alors en soutien des initiatives privées visant à limiter les interventions politiques, mais peut aussi s'interpréter comme un mouvement d'autoprotection de la société face aux effets déstructurant du capitalisme (Graz, 2011; Lipschutz, 2004; Ronit, 2007; Polanyi, 1983). Sous cet angle, la question de la représentation et de la participation de la société civile à l'élaboration des normes internationales est non seulement importante en vue de l'évaluation démocratique des formes d'autorité non étatique, mais aussi pour comprendre le changement des configurations de pouvoir auquel il contribue.

Cependant, en l'état actuel de la recherche, la plupart des études sur les mécanismes de pouvoir non étatique ne problématisent pas les différentes parties prenantes qui composent ladite « société civile » et plus particulièrement la catégorie socialement et historiquement construite du « consommateur ». Cette lacune est d'autant plus problématique que la définition du consommateur, notamment en tant que non expert, justifie les modalités spécifiques de son implication dans la normalisation internationale. Si le consommateur est essentiellement passif, certaines études de cas en dehors du monde de la normalisation internationale suggèrent que les labels volontaires et codes de conduite offrent un répertoire d'action potentiel pour les groupes de consommateurs (Carton de Gramont & Lara-Flores, 2010; Köçer & Fransen, 2009; Locke et al., 2007; O'Rourke, 2003). Il est donc nécessaire, si ce n'est de définir le consommateur, d'articuler du moins les différentes identités du

consommateur qui oscillent entre la figure du citoyen et du client (Cohen, 2003; Trumbull, 2006). De plus, les explications de la sous-représentation des associations de consommateurs demeurent très générales et n'ont pas pu bénéficier d'une recherche de terrain approfondie. Toutes les organisations ont des ressources limitées, et sous cet angle, les explications conventionnelles de la participation basée sur la disponibilité des ressources ne permettent pas de comprendre la sélectivité de la participation des associations du consommateur et de la société civile. Autrement dit, pourquoi une association plutôt qu'une autre s'engage dans les travaux de normalisation? De même, ces explications considèrent souvent l'expertise si centrale aux travaux de normalisation, comme une ressource préalablement donnée, ignorant ainsi les enjeux de pouvoir dont l'expertise fait l'objet au sein des formes d'autorité privée (Botzem, 2007; Dobusch & Quack, 2012; Quark, 2012). Sous cet angle, elles ne permettent pas d'étudier le défi de l'expertise, véritable « figure imposée » du travail de normalisation (Mallard, 2000), et qui porte à la fois sur le type de savoirs reconnus au sein des arènes de la normalisation et leur crédibilité pour traiter d'enjeux plus sociétaux qui dépassent par nature les frontières disciplinaires. La participation du monde associatif reflète-t-elle alors ces thèmes plus sociétaux, comme la responsabilité sociale des organisations, la durabilité ou les services à la personne, et pour lesquels la définition de l'expertise pertinente est par nature plus contestable? Autrement dit, où participent les représentants du monde associatif? Enfin, en négligeant l'identité des parties prenantes, ces analyses laissent dans l'ombre le rôle central des spécifications techniques dans la construction d'une société de consommation et la façon dont, en retour, les associations de consommateurs se saisissent des arènes de normalisation pour y faire valoir des préoccupations sociétales et s'afficher comme représentants légitimes des consommateurs. Autrement dit, quelle est l'influence de la participation des représentants de consommateur et du monde associatif sur l'écriture des normes internationales?

Cette thèse de doctorat vise à pallier ces lacunes en explorant le rôle et la place qu'occupent les associations de consommateurs dans l'encadrement institutionnel de la normalisation internationale. Elle s'inscrit à la suite des approches hétérodoxes d'économie politique internationale qui ont examiné comment les normes volontaires et consensuelles développées dans les arènes de la

normalisation internationale sont devenues un instrument crucial des mécanismes de régulation internationale (Avant, Finnemore, & Sell, 2010; Cutler et al., 1999; Graz & Nölke, 2008; Hall & Bierstecker, 2002; Krause Hansen & Salskov-Iversen, 2008; Lipschutz, 2004; Sinclair, 2012). Sous cet angle, la reconnaissance des normes internationales repose sur une pluralité de fondements institutionnels qui renvoient aussi bien à des mécanismes publics que privés et relève d'une variété d'activités (métrologie, accréditation, certification, étiquetage informatif, etc.) qui rendent difficile l'identification d'une source unique à l'autorité des normes internationales. L'une des sources critiques de l'autorité privée semble tenir précisément dans sa capacité à établir des relations entre ces diverses activités pour offrir un dispositif de jugement partagé à une large gamme d'acteurs, une opération que décrit le concept de « traduction ». Alors que les approches d'économie politique internationale permettent de saisir l'environnement institutionnel particulier de la normalisation internationale et les enjeux de pouvoir relatifs à la participation du monde associatif à l'élaboration des normes, le concept de traduction permet de mettre plus spécifiquement en lumière le potentiel mobilisateur des choix sociotechniques effectués dans les arènes de la normalisation internationale et les enjeux de pouvoir entourant la production des connaissances dans ces arènes de la diplomatie technique.

L'étude du rôle et de la place des consommateurs dans la reconnaissance des normes internationales bénéficie en effet du développement d'un cadre d'analyse original qui, s'inspirant du concept de traduction issu de la sociologie des sciences et technique, appréhende la dynamique participative des associations de consommateurs en relation avec la multiplicité des fondements institutionnels de la normalisation internationale et les dispositifs techniques qui stabilisent les relations que la traduction établit. L'usage du concept de traduction permet en effet d'étendre la multiplicité des fondements institutionnels de la normalisation aux objets et dispositifs techniques qui contribuent à la reconnaissance des normes. Le concept de traduction permet dans le même temps de questionner la normalisation internationale sous l'angle de l'expertise et des modalités dominantes des rapports science-société et permet d'observer l'impact que la définition du « consommateur » en tant que profane ou spécialiste a sur sa participation et son influence dans les arènes de normalisation. Cette thèse défend l'idée que la contribution des

consommateurs à la construction de l'autorité des normes internationales s'explique par leur rôle dans la traduction permettant de relier les spécifications techniques au fonctionnement des marchés, au cadre réglementaire de la loi et aux préoccupations sociétales. Ils sont à la fois l'un des piliers de la reconnaissance des normes internationales en permettant d'ancrer les spécifications techniques au sein d'une variété de dispositifs de médiation marchande (étiquetage, tests comparatifs, marque de conformité et label) et une figure rhétorique qui permet de subordonner des exigences démocratiques en matière de santé, de sécurité, ou de protection de l'environnement à l'ordre marchand.

Cette recherche repose ainsi sur une approche théorique originale pour contribuer aux débats entourant les mécanismes de pouvoir non étatique. Elle répond à la question « qui gouverne » par l'explication de la participation d'une catégorie d'acteur distinct. Il s'agit ici d'identifier les motivations des associations de consommateurs à participer et d'observer leur impact sur les délibérations des comités techniques. Elle répond ensuite à la question de l'encadrement institutionnel nécessaire à la reconnaissance internationale des règles non étatiques par l'éclairage porté sur la traduction et les relations ténues qui existent entre les normes techniques, les consommateurs et leur représentant, notamment par l'entremise des tests comparatifs ou de l'étiquetage informationnel. Elle relie cette question à l'émergence d'une « société de consommation » et à la reconnaissance de l'identité des consommateurs en tant qu'acteurs politiques et/ou économiques. Enfin, cette recherche apporte une contribution empirique unique aux développements récents de l'anthropologie des organisations (Abélès, 2011) en offrant la première observation ethnographique des délibérations techniques en charge de la rédaction des normes internationales de type ISO.

Les deux premiers chapitres sont contextuels et visent, pour le premier à saisir l'étendue des enjeux que soulève l'avènement de normalisation pour la société et à présenter le cadre institutionnel dans lequel elle se déroule de nos jours. Le second chapitre revient sur l'émergence de la société de consommation pour voir à quel point la figure du consommateur est susceptible de mobiliser des projets d'économie politique différents.

Les chapitres trois et quatre sont théoriques et reviennent sur les études des formes de pouvoir non conventionnel au sein du champ de l'économie politique



internationale. Les limites des explications de la participation au sein de cette littérature et l'absence de problématisation du consommateur, nous conduisent à enrichir notre corpus théorique au cours du chapitre quatre où nous nous élaborons notre cadre d'analyse.

Les chapitres six à huit présentent nos résultats concernant les trois questions de recherche développées dans cette thèse : pourquoi, où et avec quelle influence les consommateurs participent à l'élaboration des normes internationales. Nous revenons alors en conclusion sur la participation des consommateurs à la construction de l'autorité des normes internationales et sur l'importance d'une problématisation de ces acteurs omniprésents, mais souvent ignorés, de l'analyse de l'économie politique internationale contemporaine.



## **Chapitre 1 : Les enjeux participatifs de la normalisation internationale**

Les normes internationales ont une emprise insoupçonnée sur notre vie quotidienne, en touchant à la régulation de domaines aussi variés que la gestion de l'environnement, les critères d'inflammabilité des textiles, les services touristiques, les systèmes de diagnostic in vitro, ou encore les nanotechnologies. Selon une estimation déjà ancienne de l'OCDE (1999), « 80% des échanges (...) sont affectés par des normes ou des règlements techniques connexes » et les économistes ont en général estimé sa contribution économique à 1% du produit intérieur brut d'un pays (Blind, 2004; Swann, 2000, 2010). Actuellement, la normalisation internationale s'étend à des domaines émergents toujours plus nombreux en lien aussi bien avec les services publics, comme les systèmes de distribution d'énergie ou la sous-traitance privée de services commerciaux, qu'avec des normes de qualité et de sécurité pour ce type de prestations. Comme en témoignent ces quelques exemples, les normes internationales ont souvent une incidence directe sur notre santé et notre sécurité tout en restant largement méconnues du grand public. Compte tenu de l'importance grandissante des normes internationales et du rôle reconnu des associations de consommateurs et de la dite société civile à exprimer des objectifs légitimes en matière de santé, de sécurité ou de protection de l'environnement dans les processus de normalisation (Biswell, 2004; Fabisch, 2003; Farquhar, 2006; Flatters, 2004), la question de la représentation des consommateurs et des dynamiques de la participation des associations au sein de ces arènes devient centrale.

La normalisation internationale concerne tout ce qui touche à l'élaboration et à la mise en œuvre, sur une base volontaire, de spécifications techniques publiées et vendues comme instruments dans l'organisation de la production et des échanges internationaux. L'élaboration des normes internationales se fait au sein d'organismes spécialisés, tels l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ou la Commission électrotechnique internationale (CEI) ou encore ASTM International

(connue jusqu'en 2002 sous le nom de American Society for Testing and Materials<sup>1</sup>). À elle seule, l'ISO a par exemple développé plus de 19'000 normes et compte aujourd'hui 163 membres nationaux, qui ne sont pas des gouvernements mais, pour chaque pays, l'organisme de normalisation considéré comme le plus représentatif à l'échelle nationale. Dans la plupart des pays européens et anglo-saxons, il s'agit d'une organisation privée qui entretient des relations contractuelles avec l'État. Les organisations de normalisation suivent en général des règles et des procédures d'élaboration des normes similaires (Czaya & Hesser, 2001). On peut à cet égard souligner la très grande proximité entre la présentation que l'ISO et l'ASTM International font de leurs activités, soulignant toutes deux le nombre de pays et d'experts impliqués au développement de leurs nombreuses normes internationales respectives<sup>2</sup>. De même, l'ouverture, la transparence, la participation volontaire et la recherche du consensus font partie des procédures reconnues des organisations de normalisation internationale. En effet, la participation à l'élaboration des spécifications techniques, tout comme leur adoption, est supposée volontaire. Les normes internationales élaborées par ces organisations sont définies de façon consensuelle au sein de comités techniques officiellement ouverts à toutes les parties intéressées, moyennant cependant le paiement des cotisations de membres qui ouvrent l'accès aux comités techniques. Les délibérations sont fondées sur l'état de l'art des connaissances scientifiques et techniques, les parties prenantes sont ainsi représentées par des experts et les enjeux sont traduits et négociés en termes d'expertise. Si la rédaction des normes est ouverte à toutes les parties intéressées, elle n'est donc pas exempte de contraintes formelles. En effet, le travail de rédaction repose dans la plupart des organisations de normalisation sur des de normes fondamentales et une variété de procédures qui fournissent les modèles de rédaction, les règles éditoriales et des orientations générales pour permettre l'évaluation de la conformité ou la prise en compte des besoins des consommateurs.

Au sein du domaine des relations internationales, l'intérêt pour les spécifications techniques volontaires relève de la reconnaissance des formes de pouvoir non étatique associées à la « gouvernance de la mondialisation » (Graz, 2010a). La

---

<sup>1</sup> [http://www.astm.org/SNEWS/JANUARY\\_2002/intl\\_jan02.html](http://www.astm.org/SNEWS/JANUARY_2002/intl_jan02.html), accès le 24 avril 2013.

<sup>2</sup> Voir notamment « ISO in brief » (ISO, 2010) et <http://www.astm.org/ABOUT/aboutASTM.html>, accès le 17 juin 2013.

normalisation internationale représente une forme emblématique d'autorité privée et la plupart des études s'accordent sur le fait que pour être effective, l'autorité privée repose d'une part sur la reconnaissance explicite ou implicite de l'État et d'autre part sur l'acceptation des règles, en l'occurrence des normes, par des acteurs absents lors de leur élaboration (Graz & Nölke, 2008; R. B. Hall & Bierstecker, 2002; Krause Hansen & Salskov-Iversen, 2008). En effet, en l'absence d'un État supranational disposant d'un pouvoir régalién, les défis associés à la mondialisation ont ouvert la voie à de nouvelles formes de régulation dont la normalisation internationale est une forme importante (Tamm Hallström, 2004). L'aspect volontaire des normes internationales, tant dans leur élaboration que leur adoption, permet à la fois de respecter la souveraineté des États tout en s'affranchissant des frontières nationales (Kerwer, 2005). Leur caractère consensuel et scientifique soutient leur adoption volontaire et renforce leur autorité selon une logique qui ne se réduit pas à l'état ou à la libre concurrence. Les questionnements dominants portent sur les rapports qu'entretiennent ces arènes de régulation dite privée avec l'État et ses moyens conventionnels de régulation tels que les législations nationales, les accords internationaux ou les organisations internationales. Les normes internationales viennent-elles soutenir ces formes conventionnelles de régulation, sont-elles une alternative, ou au contraire, une tentative d'affaiblissement des contraintes politico-légales pesant sur les activités économiques ? Certains prétendent que ces formes de régulation privée peuvent compléter la réglementation étatique, par exemple en mettant à disposition les outils de mesure nécessaires à l'application de législations environnementales ou en matière de sécurité alimentaire. Elles peuvent aussi offrir une alternative en cas de blocages réglementaires dans des pays tiers. Face aux risques de mauvaise publicité encourus et aux pressions des mouvements de consommateurs et des activistes, les multinationales adopteraient des normes volontaires et autres codes de conduite qui, « sous certaines conditions », peuvent améliorer les conditions de production (Hassel, 2008; Locke et al., 2007; O'Rourke, 2006). D'autres considèrent enfin ces formes de régulation privée comme une atteinte à la réglementation étatique traditionnelle (C. de Gramont & Lara Flores, 2010; Lipschutz, 2004). À ce titre, elles ne peuvent résoudre les asymétries de pouvoir fondamentales entre le travail et le capital et s'inscrivent dans une forme de régulation sélective, c'est-à-dire dans un système de régulation qui comporte « des

mécanismes et procédures d'application élaborés pour les droits des entreprises et des mécanismes faibles ou inexistantes pour les droits sociaux » (Diceanu & O'Brien, 2007)<sup>3</sup>.

Ce chapitre a pour objectif de dévoiler les enjeux de la normalisation internationale et de la participation du monde associatif à l'élaboration des normes internationales. Nous y verrons que la normalisation internationale entretient des relations ambivalentes avec l'État et le marché qui font difficilement l'objet d'une généralisation en faveur de l'une ou de l'autre des options présentées ci-dessus, mais soulignent plutôt une réarticulation des formes d'autorité. Le premier enjeu de la normalisation internationale renvoie en fait précisément à la multiplicité des fondements institutionnels qui permettent aux spécifications techniques d'être reconnues et adoptées par des acteurs absents de leur élaboration et en l'absence présumée de contraintes législatives. Cet enjeu permet de souligner la lutte permanente de l'autorité pour définir la norme et à ce titre le rôle que la participation de la société civile peut jouer en vue de la légitimation jamais achevée (Botzem & Dobusch, 2012; Hallström & Boström, 2010) des normes internationales et des configurations de pouvoir qui les sous-tendent.

Un second enjeu renvoie à l'étendue des thèmes couverts par la normalisation internationale. L'extension de la normalisation à de nouveaux thèmes conduit potentiellement à l'implication de nouveaux acteurs concernés et au recours à de nouvelles sources d'expertise. L'expertise technique est une ressource cruciale du travail de normalisation et une source importante de son autorité (Jacobsson, 2000; Loya & Boli, 1999). En effet, les délibérations au sein des comités techniques (CT) et groupes de travail (GT) en charge de l'élaboration des normes internationales sont fondées sur l'état de l'art des connaissances scientifiques et techniques, ce qui contribue à faire du langage technique une véritable « figure imposée » du travail de normalisation (Mallard, 2000a). L'incorporation de connaissances expertes dans les normes renforce alors leur adoption volontaire puisqu'elles sont perçues comme

---

<sup>3</sup> Notre traduction\* : « elaborate mechanisms and enforcement procedure for corporate rights and weak or non-existent mechanisms for social rights ».

\* Notre travail de traduction porte essentiellement sur les chapitres contextuels et théoriques permettant de poser les fondements de notre recherche et que nous avons désiré rendre le plus accessible possible au lecteur.

intégrant « ce que les experts ont trouvé de mieux (...) » (Jacobsson, 2000, p. 45)<sup>4</sup>. Il n'en reste pas moins qu'au cours des dernières décennies, plusieurs crises et incertitudes liées à l'expertise en général – comme dans le cas de l'amiante, des déchets nucléaires ou des organismes génétiquement modifiés – ont déstabilisé la confiance accordée par de nombreux citoyens aux experts. À ce titre, l'extension thématique de la normalisation vient potentiellement concerner une variété de nouveaux acteurs aux conceptions opposées des thèmes et des savoirs pertinents pour les activités de normalisation. Sous cet angle, la participation du monde associatif est cruciale afin d'assurer la reconnaissance et l'inclusion de l'expertise développée par ces acteurs face aux controverses associées aux nouveaux domaines de la normalisation. Elle peut amener alors de nouveaux problèmes, mais aussi porter de nouvelles connaissances et de nouvelles solutions sur le devant de la scène.

Les enjeux relatifs à l'encadrement institutionnel de la normalisation internationale et à l'étendue des thèmes qu'elle aborde permettent alors d'explorer plus largement un troisième enjeu, celui du déficit démocratique qui caractérise habituellement ces arènes particulières de la diplomatie technique. Les études de la normalisation ne manquent jamais d'évoquer à quel point les associations de consommateurs sont des acteurs sous-représentés dans les arènes de normalisation. Les raisons communément avancées pour expliquer leur sous-représentation sont le manque de temps, d'argent et d'expertise (Egan, 2001; S. K. Schmidt & Werle, 1998; Tamm Hallström, 2004). Pour pallier ce déficit démocratique, les organisations de normalisation ont élaboré des guides et/ou créé des comités consultatifs en charge de transmettre aux experts des comités techniques les préoccupations des consommateurs (Werle & Iversen, 2006; Wilcock & Colina, 2007). Bien que la participation du monde associatif à l'élaboration des normes internationales soit importante en vue d'assurer la légitimité procédurale des normes internationales, l'inclusion du monde associatif et son intéressement plus large à la normalisation constituent un pilier important de la reconnaissance des normes par la société dans son ensemble. À ce titre, la question de la représentation et de la participation des associations de consommateurs à la normalisation est non seulement importante sous l'angle de l'évaluation démocratique des formes d'autorités non

---

<sup>4</sup> Notre traduction : « what experts have found to be best (...) »

conventionnelles associées à la mondialisation, mais aussi sous l'angle du changement des configurations de pouvoir auxquelles elles contribuent.

Avant d'aborder plus en détail l'encadrement institutionnel de la normalisation internationale et l'extension des thèmes en proie à la normalisation internationale, il convient cependant de revenir sur l'un de ses mythes fondateurs qui illustre parfaitement la normalisation et ses multiples ramifications, qui s'étendent aussi bien aux progrès techniques qu'à la division du travail ou encore à la diplomatie et à la raison d'État. La normalisation est en effet souvent appréhendée sous l'angle de la réduction des coûts de transactions et des bénéfices économiques qu'elle permet. Il s'agit ici de dévoiler le caractère partiellement légendaire des bénéfices économiques, souvent présentés comme inhérents aux normes, tout comme la nature étroitement privée des organisations de normalisation. La réalisation de ces bénéfices économiques est subordonnée à d'extraordinaires mutations sociales qui devaient accompagner la normalisation pour en assurer la pérennité et permettre à terme l'avènement d'une production en masse. La question n'est alors pas tant de savoir si la normalisation internationale relève de la sphère privée ou de la sphère publique, mais bien plutôt de voir comment les acteurs privés et publics interviennent dans l'encadrement institutionnel de la normalisation internationale. On aperçoit alors que cette articulation fait l'objet d'une tension persistante quant à l'attribution des prérogatives publiques et privées dans l'élaboration des normes dites « techniques », d'abord sur le plan national puis international. La participation du monde associatif peut alors tantôt attiser cette tension en dénonçant les nouvelles inégalités engendrées par les spécifications techniques, tantôt l'atténuer en établissant un pont entre les spécifications et la société dans son ensemble.

## **1. Mythe fondateur et genèse de la normalisation**

Avant d'aborder l'encadrement institutionnel contemporain de la normalisation internationale et leur rôle au sein des accords de l'OMC et d'espaces économiques régionaux, il convient de rappeler que les liens entre acteurs publics et privés jalonnent l'histoire de la normalisation, qu'elle soit nationale ou internationale. C'est bien ce que démontre la genèse des organisations nationales de normalisation qui voient le jour dès le début du XXe siècle. La normalisation intervient alors essentiellement dans un mouvement d'industrialisation et de rationalisation de la



production (Brady, 1929; Olshan, 1993), et son importance dans pour l'émergence d'une production de masse, mais aussi dans l'unification des marchés nationaux (Egan, 2001) n'est pas sans similitude avec le pouvoir conféré aux normes internationales dans l'encadrement de la mondialisation. Nous verrons certes dans la seconde section les importantes ruptures survenues depuis la Seconde Guerre mondiale avec la montée en puissance des normes internationales et la mise en place d'un cadre institutionnel correspondant, par exemple avec l'émergence d'organismes nationaux d'accréditation, généralement publics, en charge de la reconnaissance de la capacité des certificateurs privés à certifier la conformité aux normes internationales. Il apparaît néanmoins que le caractère pleinement social et politique des spécifications dites « techniques » semble néanmoins puisse fournir un fil rouge pour suivre l'émergence des organisations de normalisation, du mythe fondateur de ces organisations à nos jours.

### **1.1 Un mythe fondateur ?**

*À million years of standards*, tel est le titre du chapitre introductif de l'un des premiers ouvrages de l'après-Seconde Guerre mondiale dédiés à la normalisation, pour souligner la prégnance de phénomènes de standardisation au cours de l'histoire de l'humanité : qu'il s'agisse des techniques de façonnage des silex et outils, des hiéroglyphes ou de la construction des langues modernes, la norme est présente (Weidlein & Reck, 1956). Si la normalisation est aussi vieille que l'humanité, comme le laisse supposer l'exemple du langage ou des poids et mesures souvent repris dans la littérature (Reck, 1956; Spruyt, 2001), sa première manifestation formelle intervient peu après le milieu du XVIIIe siècle, lors de la première phase d'industrialisation et résulte des interactions entre l'État, en l'occurrence les administrations militaires, et les manufactures. Ainsi, c'est d'abord à des fins militaires<sup>5</sup> et dans un souci d'optimisation technique que semble avoir été expérimenté un nouveau procédé de fabrication des canons et fusils reposant sur l'usage de pièces détachées interchangeables qui sera formalisé au sein des *Tables de construction des principaux attirails de l'artillerie* publiée par Gribeauval (Galland,

---

<sup>5</sup> Mentionnons aussi une expérience suédoise largement méconnue relatée par Woodbury (1960, p. 243) : « In the 1720's Christopher Polhem, in Sweden, was manufacturing gears for clocks by using machinery and precision measurement to ensure interchangeability ». Il ne semble cependant pas avoir formalisé ce principe par écrit.

2001).

En effet, la première application formelle d'un principe central de la normalisation, celui de l'interchangeabilité, est généralement attribuée à un réformateur militaire français, le lieutenant général Jean-Baptiste Vaquette de Gribeauval<sup>6</sup>. L'interchangeabilité consiste à produire une pièce de façon identique aux autres afin qu'elle puisse être utilisée à la place de n'importe quelle autre lors de l'assemblage ou de la réparation des objets, en l'occurrence des fusils et pièces d'artillerie. Au milieu des années 1770, le directeur d'artillerie, Gribeauval, cherche à remplacer les modèles de fusils de 1717 pour y appliquer les principes qu'il avait élaborés pour les canons. Son choix porte alors sur le fusil proposé par Honoré Blanc, un maître arquebusier qui fait usage de matrices et de calibres<sup>7</sup> pour la production de certaines pièces de la platine<sup>8</sup>. En effet, au cours des consultations qui avaient précédé ce choix, le problème de la réparation des fusils était apparu comme crucial. La solution proposée par Blanc, c'est-à-dire l'usage de pièces interchangeables, reçut les faveurs de Gribeauval qui préconisait auparavant la présence d'un armurier par régiment capable de forger les pièces nécessaires pour la réparation.

Honoré Blanc assure, dans une large mesure, la mise en pratique de l'idée d'interchangeabilité aux fusils, « d'abord au sein de l'administration militaire [en tant que contrôleur général des manufactures de fusils] puis en tant qu'entrepreneur privé » (Peaucelle, 2005, p. 63). Dès 1777, il fabrique avec succès deux cents platines interchangeables pour le régiment du roi, un succès qui contribue à sa nomination en tant que contrôleur général des manufactures de fusils (*idem.*). Mais l'apparente simplicité de l'idée d'interchangeabilité cache des exigences élevées, non seulement en termes d'instruments de mesure et de machines-outils à même de produire des pièces avec une précision suffisante, mais aussi en termes de main d'œuvre pour le réglage des machines, l'usinage, le contrôle et la vérification. Face à ces défis, Blanc

---

<sup>6</sup> Ce dernier s'inspire cependant de son expérience préalable au sein de l'armée autrichienne, nouvel allié français durant la guerre de Sept Ans (MacLennan, Ken, 2003, p. 259) ainsi que d'une idée de Jean-Florent de la Vallière qui avait, dès 1732, plaidé pour une normalisation des canons, alors restée sans succès (Peaucelle, 2005, p. 60).

<sup>7</sup> « Pour limiter le limage des pièces forgées, il leur donne forme dès le forgeage en utilisant des matrices dans lesquelles le mouton estampe le fer à chaud. Les calibres permettent ensuite de vérifier simplement l'obtention des cotes » (Peaucelle, 2005, p. 67) ; cependant, le « modèle 1777 » ainsi produit exige toujours une finition manuelle à la lime (Brun, 2012).

<sup>8</sup> La platine est la partie d'une arme à feu assurant la percussion et la mise à feu ; elle comprend notamment le chien (ou percuteur), la détente, la gâchette, le bassinet.

organise un essai public en 1785 afin d'obtenir un soutien financier des autorités pour la mise en place d'un atelier pilote ; il obtient d'abord un soutien financier de Gribeauval puis un prêt du pouvoir révolutionnaire pour la mise en place d'une manufacture de platines dont il deviendra propriétaire (*ibid.*, p. 73).

Contrairement au discours classique qui associe indéniablement interchangeabilité et gain de productivité, dans le cas de l'artillerie et des fusils, la production de pièces interchangeables contribue avant tout à une amélioration qualitative (*ibid.*, p. 72). Si « c'est notamment grâce à elle [l'artillerie de Gribeauval] que Napoléon gagnera ses batailles » (*ibid.*, p. 60), ce n'est pas en raison d'une augmentation de la productivité, ou même de l'interchangeabilité des pièces sur le champ de bataille (qui reste alors une chimère), mais bien plutôt suite à une augmentation de la portée et une amélioration de la précision des tirs permises par la réduction du vent<sup>9</sup>. Et c'est bien ici que se trouve l'aspect stratégique de cette normalisation qui permet d'expliquer que les tables de Gribeauval soient conservées secrètes jusqu'en 1792 puis uniquement publiées à cent vingt exemplaires destinés aux arsenaux (*ibid.*, p. 60).

Malgré le succès technique de ce nouveau procédé, il demeure un échec sur le plan économique et social. Les platines ainsi produites coûtent deux fois plus cher que la fabrication artisanale et le volume produit ne permet pas de couvrir les besoins des armées napoléoniennes (*ibid.*). La production mécanique de pièces interchangeables nécessite en effet un investissement préalable en machines, en outils de mesure, autres calibres et matrices ; elle appelle à un renforcement des procédures de contrôle qui accaparent le temps des ouvriers et des inspecteurs, augmentant ainsi les retouches et rebuts et réduisant d'autant la productivité (*ibid.*, p. 73) ; enfin, elle requiert la présence de contrôleurs et de mécaniciens capables de réparer ou de régler les machines dont les cotes s'altèrent en cours de la production. Ce procédé sera d'ailleurs abandonné par les autorités militaires françaises au début du XIXe siècle – pour être repris dans les années 1860. Il est ici important de noter que cet abandon ne résulte pas uniquement de considérations économiques, mais aussi politiques face à la résistance des artisans et des officiers dont le rôle dans le processus de fabrication était menacé. En effet, la production mécanique de pièces

---

<sup>9</sup> Gribeauval invente notamment un appareil permettant de mesurer avec exactitude la dimension intérieure des canons, ce qui lui permet de réduire l'espace entre le boulet et le canon (ce que les artilleurs appellent « le vent ») afin d'en améliorer la portée et la précision tout en réduisant leur poids (Peaucelle, 2005, p. 60).

interchangeables réduisait le contrôle et l'influence des artisans sur la fabrication, au profit des ingénieurs. Le passage d'une production semi-artisanale à une production mécanique doit alors faire face à la résistance d'un corps de métiers bien structuré qui repose sur un système de formation à la pointe de l'éducation militaire et technique (MacLennan, 2003, pp. 262-263). Comme en témoigne un inspecteur des Manufactures impériales d'armes lorsqu'il résume la situation française qui prévalait alors: « Le changement des procédés de fabrication dans les Manufactures de l'État était beaucoup plus grave pour la France que pour les États-Unis ou l'Angleterre. (...). Les États-Unis étaient depuis fort longtemps habitués à faire des travaux mécaniques. En France, nous possédions de vastes établissements et un personnel d'ouvriers considérable que l'humanité défendait de renvoyer avant de leur avoir procuré des moyens d'existence. Le changement ne pouvait donc être radical (...), il devait se faire non par une création mais par une transformation du matériel aussi bien que du personnel » (Brun, 2012, p. 83). Comme l'indique cette citation, ce procédé connaîtra en effet un plus grand succès outre-Atlantique malgré quelques difficultés similaires.

La voie diplomatique empruntée pour le transfert de connaissances aux États-Unis confirme l'importance potentiellement stratégique de ce nouveau procédé de fabrication. En août 1785, le futur président des États-Unis, Thomas Jefferson, alors ambassadeur en France, décrit avec intérêt, dans sa correspondance avec le gouvernement fédéral, l'essai public organisé par Blanc auquel il avait assisté à Paris quelques mois plus tôt. Il écrit notamment dans sa correspondance à John Jay<sup>10</sup> que le Congrès pourrait être intéressé par ce nouveau mode de fabrication des armes qui repose sur l'usage de pièces interchangeables (Galland, 2001, p. 6; Peaucelle, 2005, p. 64). Il enverra d'ailleurs par la suite une copie d'un mémoire de Blanc où étaient précisées les dimensions des pièces du « modèle 1777 » (Peaucelle, 2005, pp. 63-64). En juin 1798, Jefferson est de retour au pays et l'armée fédérale passe commande pour la fabrication de dix mille mousquets à livrer pour septembre 1800 (Woodbury, 1960, pp. 236-239). L'américain Eli Whitney<sup>11</sup>, surtout connu pour être l'inventeur de

---

<sup>10</sup> L'un des auteurs avec Hamilton et Madison des fameux Federalist papers.

<sup>11</sup> Ce dernier est souvent qualifié à tort au sein de la littérature anglophone de « père de la normalisation ». S'il est une réalisation historique de Whitney à retenir, c'est son invention d'une machine à égrener le coton qui révolutionnera l'industrie du textile par le gain de temps et la facilité engendrés et pour laquelle il déposa un brevet. Au sein de la littérature, il y a parfois confusion (notamment Maily, 1946) entre Eli Whitney et Albert W. Whitney : le second fut chairman de l'American Engineering Standard Association.

la machine à égrener le coton, voyait dans ce contrat une opportunité pour se sortir d'une mauvaise passe financière et, bien que sans expérience dans l'armurerie, il obtient le contrat (sur la base de faveurs semble-t-il). Attiré par les 5'000 dollars d'avance destinés à la mise en place de l'atelier nécessaire (*Ibid.*, p. 239), il avait plaidé pour l'usage de la machine dans sa réponse à l'appel d'offres du gouvernement<sup>12</sup>. En écho au discours de ses clients, il avait rapidement évoqué la notion d'interchangeabilité dont il avait été informé par un courrier de Wolcott<sup>13</sup>, le secrétaire au trésor en charge du dossier (*Ibid.*, p. 245). Là encore, les résultats ne sont pas au rendez-vous ; d'une part, lorsque Whitney présente les premières platines à pièces interchangeables en présence de Jefferson et d'officiels du gouvernement en janvier 1801, il prend garde à n'interchanger que les platines, et non les pièces qui les constituent ; d'autre part, il fournit avec peine quelque cinq cents fusils en septembre 1801 et honorera sa commande avec presque dix ans de retard. Malgré ces difficultés, il obtient d'autres commandes gouvernementales et, dès 1815, il collabore avec le superintendant aux arsenaux, à la rédaction des spécifications techniques utilisées pour les commandes gouvernementales de fusils (Weidlein & Reck, 1956, p. 14).

Ici aussi, ce « succès en trompe-l'œil » s'explique largement par les obstacles auxquels il était confronté, tant lors de l'élaboration et de la mise au point des machines qu'à l'occasion du recrutement de la main d'œuvre nécessaire : « [il] rencontra un obstacle majeur dans la difficulté d'obtenir des bons ouvriers, en particulier ceux capables d'agir comme contremaîtres sous ses nouvelles méthodes. (...). Dans une armurerie avant l'époque de Whitney, chaque homme, hautement qualifié, produisait une partie distincte d'un fusil. Cette division du travail, Whitney la supplantait en répartissant tellement le travail que peu ou pas de compétences n'étaient demandées » (article du

---

<sup>12</sup> En réponse à cet appel, il écrit au gouvernement: « I am persuaded that machinery moved by water, adapted to this business would greatly facilitate the manufacture of this article. Machines for forging, rolling, floating, boring, grindind, polishing, etc. may all be made use of advantage » (cité dans Freeman, 1997, p. 48).

<sup>13</sup> Woodbury (1960, p. 240) souligne les largesses dont Wolcott fit profiter Whitney, notamment lors de modification des termes du contrat juste avant le départ du premier ; il relate aussi (p. 244) leur correspondance de 1798 au sein de laquelle Wolcott fait allusion au procédé de Blanc et obtiendra comme réponse de auquel Whitney: « misleading »!

*New-York City Sun and Globe*, du 29 mars 1928, cité dans Brady, 1929, p. 10)<sup>14</sup>. À la différence du cas français, la poursuite de l'objectif d'interchangeabilité semble bénéficier d'un plus grand soutien du gouvernement fédéral aux États-Unis : « Un grand nombre d'hommes – les mécaniciens des armureries gouvernementales, les entrepreneurs et les responsables gouvernementaux à Washington - ont travaillé longtemps et péniblement avec Withney pour ouvrir la voie à une nouvelle façon de faire des canons. (...) Près d'un quart de siècle s'est écoulé avant que tous les grands problèmes de conceptions et de production soient résolus et le système viable dans tous ses détails » (Weidlein & Reck, 1956, p.13)<sup>15</sup>. Par la suite, il collabore aussi avec d'autres armureries au bénéfice de commandes gouvernementales, dont il visite les fabriques pour s'instruire des procédés de fabrication: « Il est très significatif qu'après la signature du contrat en Juin 1798 Whitney soit allé à Springfield pour voir leurs méthodes et de parler avec le superintendant » (Woodbury, 1960, p. 245)<sup>16</sup>. Bien qu'il ait laissé son empreinte sur une génération d'armuriers qui offrira des armes de légende au western américain<sup>17</sup>, la description usuelle d'Eli Whitney comme « père de la normalisation » relève plus de la légende que d'une réalité historique.

Ce bref prélude à la normalisation offre plusieurs enseignements. Premièrement, il révèle que les origines de la normalisation sont plus diffuses qu'habituellement convenu. La normalisation affiche dès ses débuts une dimension transnationale comme en attestent les diverses sources d'inspiration de Gribeauval dans son entreprise réformatrice ou le transfert de connaissances entre la France et les États-Unis opéré par Jefferson. La normalisation résulte de multiples échanges d'idées par delà les frontières nationales et peut difficilement être réduite à l'action

---

<sup>14</sup> Notre traduction : « [he] found great obstacle in the difficulty of getting good workmen, especially those capable of acting as foremen under his novel methods. (...) In an armory before Whitney's day each man, highly skilled, produced himself a distinct part of a musket. This division of labor Whitney supplanted by so apportioning work that little or no skill was demanded ».

<sup>15</sup> Notre traduction : « A great many men – mechanics in the government armories, contractors, and government officials in Washington – worked long and painstakingly with Withney to smooth out the path for the new way of making guns. (...) almost a quarter of a century was to elapse before all the major problems of designs and production were solved and the system was workable in all its details ».

<sup>16</sup> Notre traduction : « It is most significant that after signing the contract in June 1798 Whitney had gone to Springfield to see their methods and to talk with the superintendant ».

<sup>17</sup> Ainsi Horace Smith, co-fondateur du Smith & Wesson travaillera au sein de l'atelier de Whitney ; de même, le Col. Samuel Colt, père du revolver du même nom, charge Whitney de la production de ses premiers revolvers et visite sa fabrique dont il s'inspirera pour sa propre usine (Freeman, 1997, p. 48).

d'un inventeur isolé. Comme nous l'avons vu, plusieurs expériences antérieures permettent une formalisation de ce procédé et le soutien des autorités publiques nationales naissantes est crucial pour le succès de l'entreprise. Ceci nous amène au second enseignement livré par cet épisode.

Deuxièmement, il illustre l'importance des liens entre les acteurs publics et privés et la porosité de cette frontière dans la réalisation de l'idée d'interchangeabilité. La normalisation émerge de l'action conjointe des officiels de l'armée et d'armuriers privés et illustre la perméabilité des sphères d'action publiques et privées, à l'image de Blanc qui passe d'une sphère à l'autre ou encore les relations étroites qu'entretenait Whitney avec Wolcott ou avec l'administration en charge de la rédaction des spécifications techniques pour les achats de l'armée: « En bref, l'utilisation de pièces interchangeables normalisées dans la fabrication d'armes a commencé dans le cadre des contrats d'achats militaires, et s'est propagée lorsque des entrepreneurs [...] ont utilisé cette technique pour apporter de nouveaux produits sur le marché » (Russell, 2005, p. 5)<sup>18</sup>. Ce soutien est d'autant plus nécessaire pour réaliser les bénéfices économiques de la normalisation.

Troisièmement, contrairement à une lecture contemporaine de cet épisode qui interprète les apports de l'interchangeabilité en termes de gain de temps lors de l'assemblage, une limitation du stock, et une production plus rapide, les bénéfices économiques de la normalisation les plus rudimentaires ne vont pas de soi. En France comme aux États-Unis, le procédé n'est pas rentable à ses débuts, et implique même des coûts importants. C'est pour des raisons qualitatives et non quantitatives que l'interchangeabilité est introduite sur la base de considérations politiques et stratégiques, bien plus qu'économiques. Son apport est d'ordre qualitatif et non quantitatif, puisqu'il permet avant tout une amélioration des performances des pièces d'artilleries et fusils en termes de sûreté de fonctionnement lors de la mise à feu, de précision, de portée et de cadence de tirs. Plus important encore, la réalisation des bénéfices économiques liés à la production mécanique de pièces interchangeables est subordonnée aux conditions sociales et politiques qui permettent une nouvelle division sociale du travail. Et il s'agit là du quatrième enseignement relatif aux

---

<sup>18</sup> Notre traduction : « In short, the use of standards interchangeable parts in arms manufacturing began as part of the conditions of military procurement contracts, and spread as entrepreneurs [...] used this techniques to bring new products to market. »

mutations sociales qui permettent l'avènement de l'interchangeabilité dans la production.

Les prémisses de la normalisation démontrent l'ampleur des mutations sociales qu'implique la fabrication de pièces interchangeables et soulignent les implications plus larges de la normalisation pour la société. Ce qui n'apparaît a priori que comme une simple exigence technique cache en réalité des transformations sociales qui affectent profondément les arrangements sociaux qui prévalaient, en l'occurrence dans l'artillerie et les manufactures d'État : « Ces réformes ont eu tendance à concentrer le contrôle sur le processus de production dans les mains des ingénieurs et de réduire l'influence des artisans sur le produit final » (MacLennan, 2003, p. 260)<sup>19</sup>. Le succès de ce procédé dépend de l'existence de conditions sociales favorables permettant d'en faire l'un des fondements de l'industrie moderne. Certaines contraintes de la fabrication mécanique étaient certes levées, notamment avec des inventions telles que la machine à vapeur issue de la première vague d'industrialisation. Mais la production mécanique de pièces interchangeables nécessitait l'existence d'un salariat et d'une nouvelle division sociale du travail. La résistance des armuriers de métier français face à l'introduction de cette méthode de fabrication en témoigne. Cette méthode permettait d'une part de faire travailler des ouvriers désormais peu qualifiés au sein des armureries, et d'autre part nécessitait de nouvelles qualifications pour les tâches d'encadrement du travail mécanique. Comme le soulignent les expériences françaises et américaines, la fabrication de pièces interchangeables était indissociable de l'émergence du salariat, du développement de machines-outils nécessaires pour produire en série et avec une précision suffisante, des pièces dont la variété et la complexité nécessitaient tout l'art de l'ingénieur en mécanique pour être orchestrées avec succès dans la manufacture, c'est-à-dire afin de décomposer des objets complexes en pièces simples qui se prêtent à un travail mécanique.

Comme nous allons le voir maintenant, l'encadrement institutionnel de la normalisation internationale repose toujours sur des liens étroits entre acteurs publics et privés. Ces liens jalonnent d'ailleurs l'histoire de la normalisation et feront

---

<sup>19</sup> Notre traduction : « these reforms tended to concentrate control over the production process in the hands of designing engineers and to reduce the influence of manufacturing artisans over the final product. »



déjà l'objet de tensions persistantes au niveau national quant aux fondements institutionnels les plus appropriés pour assurer le développement des normes et spécifications techniques.

## 1.2 Genèse de la normalisation inter-nationale

D'un point de vue organisationnel, les premières organisations de normalisation datent du début du XXe siècle, mais il faut attendre la fin de la Première Guerre mondiale pour voir les principaux belligérants se doter d'une organisation nationale de normalisation. Les relations étroites entre autorités publiques et acteurs privés apparaissent avec force au cours des deux Guerres mondiales où « normalisation et réglementation se confondent largement chez la plupart des belligérants » (Galland, 2001, p.8)<sup>20</sup>. Cette institutionnalisation à l'échelle nationale vient cependant cristalliser une volonté plus ancienne et indissociable des phases d'industrialisation de simplifier et d'uniformiser, qui a émergé des interstices entre la manufacture et l'État. Dès la seconde moitié du XIXème siècle, de nouvelles organisations professionnelles, les sociétés d'ingénieurs, voient le jour et développent des activités de normalisation sur une base volontaire. Murphy et Yates (2011) parlent à cet égard d'un « mouvement pour la normalisation » afin de souligner le rôle d'entrepreneurs politiques de certains ingénieurs dont l'action transnationale contribue à l'organisation de la normalisation à une échelle nationale et internationale. Sous cet angle, l'établissement des premières organisations de normalisation relève de motivations épistémiques plus qu'économiques : « Historiquement, le savoir technique, et non l'intérêt de l'entreprise, est venu en premier » (*ibid.*, p. 161)<sup>21</sup>. Ce mouvement transnational des ingénieurs pour la normalisation contribue alors à l'émergence de nombreuses organisations, qu'elles soient de nos jours qualifiées

---

<sup>20</sup> En Allemagne, c'est par exemple dans le contexte du plan Hindenbourg que le « Königliche Fabrikationsbüro » est instauré, fin 1916, pour unifier le matériel en usage dans l'armée. Face à la nécessité d'associer les constructeurs de machine à cette tâche, ce bureau contacte le « Verein Deutscher Ingenieure » et conclut un accord, en mai 1917, qui conduit à la fondation du « Normalienausschuss für den allgemeinen Maschinenbau » en charge d'unifier les pièces courantes des machines (vis, rivets, etc.) (C. Clarke, 2003, p. 53). En France, c'est selon Maily pour « aider à la reconstruction des régions dévastées » qu'un décret de juin 1918 institue la Commission permanente de standardisation (CPS) dont les compétences sont limitées aux produits et matériaux de (re-)construction. Cette première tentative sera un échec et prendra fin en 1924, avec la suppression de la faible subvention gouvernementale accordée à l'organisation (Maily, 1946, pp. 158–164). L'Association française de normalisation (AFNOR) ne verra le jour qu'en 1926, face à la nécessité d'une représentation française lors de l'imminente création d'une organisation internationale de normalisation regroupant les associations nationales de normalisation (Mailly, 1946, pp. 331-334).

<sup>21</sup> Notre traduction : « Historically, engineering knowledge, not the interest of the firm, came first. »

d'organisation formelle (normes de jure) ou informelle (normes de facto) de normalisation. Le succès de ce mouvement reste cependant difficilement concevable sans le soutien des autorités publiques qui établissent alors des laboratoires nationaux de recherche et de métrologie. Ces laboratoires développent les normes scientifiques de base nécessaires au développement des activités de normalisation sectorielle et aux besoins des industries naissantes. Par ailleurs, les autorités publiques voient rapidement dans les normes un moyen de poursuivre l'unification du marché national tout en répondant aux effets déstructurants de la production industrielle. Elles s'appuient alors sur les spécifications techniques pour l'application de certaines législations qui introduisent le recours à la méthode scientifique d'analyse.

En 1901, la première organisation de normalisation nationale voit le jour en Grande-Bretagne : l'Engineering Standards Committee (ESC). Ce comité est établi à l'initiative de l'Institution of Civil Engineers, en collaboration avec d'autres sociétés d'ingénieurs<sup>22</sup>. Dès 1902, l'ESC obtient un support gouvernemental de 3000 £ pour ses activités, suite à une réunion avec Arthur Balfour, bientôt Premier ministre (BSI, 1951, p. 30). L'un des ingénieurs de l'ESC, Charles le Maistre, joue par la suite un rôle central lors la création de la première organisation formelle de normalisation internationale, la Commission Electrotechnique Internationale (CEI)<sup>23</sup>, dont il sera

---

<sup>22</sup> Il s'agit de l'Institute of Mechanical engineers, l'Institute of Naval Architects, et de l'Iron and Steel Institute.

<sup>23</sup> Faisant suite à une série de congrès internationaux sur l'électricité, une résolution pour établir une commission internationale est adoptée en 1904, lors de la conférence de St-louis, sous la présidence de Thomson. Les organisations anglaise et américaine assurent le développement des statuts de l'organisation et leur adoption lors de la conférence, à Londres, en 1906, qui débouchent sur l'établissement de la CEI (Yates & Murphy, 2007) (Yates & Murphy, 2007, pp. 11-12). Il n'est pas inintéressant de constater que cette conférence de Londres sera présidée par le directeur de la branche anglaise de Siemens et neveu du fondateur, Alexander Siemens. La CEI est alors fondée en 1906, lors du Congrès de Londres, par diverses sociétés d'ingénieurs qui illustrent le rôle actif de certains industriels pour porter la normalisation hors des enceintes de l'usine. Parmi les membres fondateurs de la CEI, l'American Institute of Electrical Engineers créé en 1874 (AIEE, aujourd'hui IEEE, dont les normes sont mondialement utilisées, voir [http://www.ieee.org/about/ieee\\_history.html](http://www.ieee.org/about/ieee_history.html), accès le 17 juin 2013) et qui comptera d'importantes figures de l'industrie parmi ses présidents, à l'instar d'Elihu Thomson (1889/1890), Graham Bell (1891/1892), ou encore Edwin Houston (1893-1895) (voir, [http://www.ieee.org/wiki/index.php/Presidents\\_of\\_the\\_American\\_Institute\\_of\\_Electrical\\_Engineers\\_\(AIEE\)](http://www.ieee.org/wiki/index.php/Presidents_of_the_American_Institute_of_Electrical_Engineers_(AIEE)) accès le 17 juin 2013). La Grande-Bretagne est représentée par un membre de l'ESC, l'Institute of Electrical Engineering (IEEE) dont Le Maistre fait partie (Yates & Murphy, 2007, p. 7). L'Allemagne est représentée par l'Elektrotechnischer Verein (l'actuel Verein Deutscher Elektroingenieure) qui avait vu le jour en 1879 à l'initiative de Werner Siemens. Signalons enfin que des sociétés d'ingénieurs représentant l'Autriche-Hongrie, la France, le Canada ou l'Italie accompagnent ce mouvement et participent à la fondation de la CEI.

premier secrétaire. C'est aussi à cette période que les associations aujourd'hui qualifiées d'organisations informelles de normalisation sont créées. L'American Society for Testing and Materials (aujourd'hui ASTM International) est créée en 1898 afin de résoudre le conflit entre les compagnies de chemins de fer et leurs fournisseurs industriels concernant la qualité de l'acier, objet du premier comité technique de cette organisation (ASTM, 1998, pp. 30-31). Cette organisation occupe rapidement une place importante dans les activités de normalisation; elle compte des membres influents comme Henry Ford et ses normes seront traduites en espagnol et en français par le Département du Commerce dès 1916 pour les besoins des consulats et représentations économiques (Brady, 1929, p. 72). De même, l'American Society of Mechanical Engineers (ASME), créée en 1880 par les ingénieurs pour faire face aux défis de l'industrialisation, oriente clairement son travail à des fins de normalisation. Elle compte des membres renommés, à l'instar de Frederick W. Taylor qui sera son président de 1906 à 1907, et ses normes seront considérablement renforcées par le gouvernement. Ainsi, le code de l'ASME réunissant les spécifications techniques pour le test des chaudières et réservoirs sous pression (Boiler and Vessels Testing Code), est repris dès 1915 dans la plupart des États américains ainsi qu'au Canada suite à plusieurs catastrophes provoquées par l'explosion de chaudières<sup>24</sup> (Reck, 1956, p. 68).

La reconnaissance des activités des organisations de normalisation est largement facilitée par l'action gouvernementale qui, d'une part, recourt aux normes à des fins de régulation des marchés, comme dans le cas des chaudières et, d'autre part, établit des instituts de recherche nationaux qui produisent les connaissances scientifiques à la base des nouvelles industries. On peut ainsi mentionner la création du Physikalische-Technische Reichsanstalt allemand, du National Bureau of Standards (NBS) aux États-Unis ou, en France, du Laboratoire d'essais mécaniques, physiques, chimiques et des machines, du Conservatoire National des Arts et Métiers (Harriman, 1928; Russell, 2007, pp. 190–194). Ces laboratoires fournissent un soutien indéniable aux nouvelles activités industrielles, notamment dans l'élaboration de normes

---

<sup>24</sup> « Having established the Boiler Testing Code in 1884, ASME formed a Boiler Code Committee in 1911 that led to the Boiler & Pressure Vessel Code (BPVC) being published in 1915. The BPVC was later incorporated into laws in most US states and territories and Canadian provinces » (<http://www.asme.org/about-asme/history> , accès le 17 juin 2013).

scientifiques de base ou dans la réalisation d'études et de comparaisons des normes en usage dans des secteurs industriels, tels l'acier ou les mines (Brady, 1929, p. 127). Dans le même temps, les normes développées par ces laboratoires, ainsi que celles d'associations professionnelles, fournissent aux gouvernements les bases nécessaires pour faire face aux défis sociotechniques engendrés par l'avènement d'une économie industrielle.

Le recours gouvernemental aux produits de la normalisation s'inscrit en effet dans plusieurs registres: protection des clients face aux dangers associés aux nouveaux produits et aux pratiques commerciales déloyales (Cochoy, 2002a), soutien au développement industriel (Russell, 2005, 2007), unification du marché national (Egan, 2001), ou encore attribution des marchés publics (Reck, 1956). L'action gouvernementale en matière de normalisation n'est donc pas sans ambivalence puisqu'elle contribue aussi bien à soutenir l'initiative privée qu'à la limiter : « il y a certainement une gamme de normes promulguées par le gouvernement, mais alors que certaines sont organisées dans le but de réglementer et de limiter le secteur privé, d'autres sont créées pour aider et soutenir l'innovation technologique dans le secteur privé » (Russell, 2007, p.13)<sup>25</sup>.

La variété d'usages potentiels des normes par le gouvernement est immédiatement un enjeu de luttes, comme l'atteste l'institutionnalisation du bureau des normes américain (National bureau of standard, NBS). Le NBS est un laboratoire technique et scientifique institué en 1901, par un acte du Congrès qui le place sous la responsabilité du département du commerce. Selon cet acte, le NBS est responsable notamment de la consignation des normes, de la comparaison des normes utilisées dans la recherche scientifique ou commerciale, et de l'élaboration, « lorsque nécessaire », de normes (loi citée dans Brady, 1929, p. 124). Cette dernière ambiguïté permet de justifier l'incursion du NBS dans de nouveaux domaines de normalisation et suscite la résistance des industriels et associations professionnelles au début du XXe siècle, en raison de la contrainte potentielle des normes développées par le NBS (ASTM, 1998, p. 32). On comprend mieux, dès lors, l'existence d'un comité de supervision des activités du NBS dont la composition assure la prépondérance des

---

<sup>25</sup> Notre traduction : « there certainly is a range of government-promulgated standards, but while some are created for the purpose of regulating and restricting private industry, others are created to assist and sustain technological innovation in the private sector. »

intérêts de l'industrie et dont les attributions lui permettront à terme et comme nous allons le voir, d'orienter les activités du NBS en faveur du développement industriel plutôt qu'en soutien à une régulation contraignante des marchés (Olshan, 1993, pp. 324–325)). Il semble alors que ce soit précisément parce que ce bureau révèle les limites de l'autonomie des sphères publique et privée qu'il constitue potentiellement une menace ou au contraire un support pour affirmer l'autorité de l'une ou de l'autre sphère dans la régulation de nouveaux domaines, tels l'acier ou les chaudières sous pression.

Aux États-Unis, où le NBS (National Bureau of Standards) ainsi que des associations sectorielles de normalisation existent depuis le début du siècle, l'institutionnalisation d'une association faïtière ravive la tension déjà présente quant au rôle respectif de l'État et des acteurs privés dans l'encadrement de la normalisation nationale. Dès 1911, l'AMSE propose sans succès la création d'un comité conjoint pour éviter le développement de normes contradictoires dans le domaine de l'électricité. L'AIEE (aujourd'hui IEEE) reprend le flambeau en 1916 et invite formellement l'ASTM, l'ASME ainsi que deux associations de normalisation sectorielles aux activités normatives à se réunir pour planifier l'établissement d'une ONN. Consécutivement, ces cinq membres constituent l'American Engineering Standards Committee (AESC) en 1918 avec pour tâche d'éviter la duplication des travaux de normalisation et les conflits juridictionnels. Lors de la réunion fondatrice et suite à l'élection du premier président Comfort A. Adams, le procès verbal révèle que l'une des premières décisions est d'inviter les départements du Commerce, de la Marine et de la Guerre à rejoindre l'association en tant que membres fondateurs, enjoignant alors le président « à utiliser toute sa force de persuasion pour assurer l'acceptation de telles invitations » (Adams, 1956, p. 24)<sup>26</sup>. Une fois l'invitation acceptée, le président observe que : « Dès le début, donc, l'AESC avait un statut quasi-gouvernemental » (idem)<sup>27</sup>.

Malgré le besoin de reconnaissance publique attestée par la création de l'AESC, l'absence d'orientation claire quant à sa « souveraineté », selon les termes du premier secrétaire de l'association, et quant à sa relation avec le NBS attisent les conflits

---

<sup>26</sup> Notre traduction : « to use his endeavor to secure their acceptance of such invitations. »

<sup>27</sup> Notre traduction : « From the beginning, therefore, the AESC had a quasi-governmental status. »

relatifs aux acteurs ayant autorité à définir la norme (*ibid.*, p. 25 ; Olshan, 1993). Le problème de « souveraineté » renvoie alors à l'opposition entre une vision qualifiée de « states' righters » et « federalist ». Les premiers sont opposés à une intervention fédérale forte et veulent accorder une fonction nominale à la nouvelle association qui n'a pas à interférer dans les activités substantielles de la pléthore d'organisations engagées dans les activités de normalisation<sup>28</sup>. Les seconds plaident au contraire pour « une organisation centrale forte qui jouerait un rôle dynamique dans le développement des normes et orienterait l'ensemble du mouvement de normalisation » (Adams, 1956, p. 25). À cet égard, les premiers l'ont emporté, l'association n'aura en effet qu'une tâche de coordination et de représentation, ainsi, aujourd'hui encore, elle n'élabore pas à proprement parler de normes. Il ne faut pas pour autant conclure que cette option implique l'absence totale de soutien étatique, comme en témoigne la réorientation des activités du NBS en faveur du développement industriel plutôt qu'en soutien à une régulation contraignante des marchés (Olshan, 1993). Ainsi, le développement des normes glisse progressivement aux mains des entrepreneurs privés et, dans ce mouvement, le NBS, officiellement sous la responsabilité du département du Commerce américain, devient un auxiliaire des travaux élaborés par l'AESC : « La relation du NBS à l'ASA était une relation de subordination et de service » (Olshan, 1993, p. 324)<sup>29</sup>. Comme nous allons le voir, de nos jours, la normalisation aux États-Unis est toujours caractérisée par une intervention gouvernementale visant à renforcer l'autorité des associations sectorielles de normalisation, soit en encourageant la participation des experts gouvernementaux au sein de ces organisations, soit en référençant leurs normes au sein de la législation, ou encore et surtout, en assurant leur reconnaissance internationale au sein d'accords internationaux ou régionaux.

## **2. Encadrement institutionnel de la normalisation internationale**

L'importance de la normalisation internationale a franchi un seuil crucial depuis l'entrée en vigueur des Accords de Marrakech et la création de l'Organisation

---

<sup>28</sup> En 1927, le journal *Electrical World* recense déjà 60 villes et 48 états de même que plus d'une cinquantaine de bureaux gouvernementaux et plus 200 organisations et associations professionnelles développant des activités de normalisation (voir Brady, 1929, p. 258). Face à cette complexité, Brady souligne le besoin d'une normalisation des normes.

<sup>29</sup> Notre traduction : « the relationship of the NBS to ASA was one of subordination and service. »

mondiale du Commerce (OMC) en 1995. Contrairement au GATT (General Agreement on Tariffs and Trade), dont les dispositions en matière de réglementation technique demeuraient peu contraignantes<sup>30</sup>, l'Accord sur les Obstacles techniques au commerce (OTC), l'Accord général sur le commerce des services (AGCS), l'accord sur les marchés publics (AMP) et l'accord sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires (SPS), qui font partie intégrante du dispositif réglementaire de l'OMC, confèrent aux normes internationales un rôle majeur dans l'harmonisation des spécifications techniques appliquées aux biens et services<sup>31</sup>. Ainsi au sein des accords OTC, la réglementation des États n'est acceptable que si elle répond à des « objectifs légitimes » clairement établis, tels que la sécurité, la santé ou l'environnement. Par ailleurs, l'objectif d'éliminer les obstacles « non-nécessaires » au commerce engage à remplacer les normes établies dans le seul cadre national par les normes internationales existantes<sup>32</sup>. L'adoption des divers accords de l'OMC accordant une place prépondérante aux normes internationales semble cependant autant répondre à une volonté de libéralisation des échanges commerciaux à l'échelle de la planète, qu'offrir une réponse aux préoccupations grandissantes concernant le rôle des normes dans la construction d'espaces économiques régionaux et aux obstacles techniques pouvant en résulter pour l'économie mondiale.

C'est dans le cadre de la politique d'intégration des marchés de l'Union européenne que la normalisation a connu l'un de ses développements les plus importants. En 1985, la résolution du Conseil européen 85/C 136/01 sur une « nouvelle approche » en matière d'harmonisation et de normalisation technique a profondément transformé le cadre institutionnel de la politique réglementaire en Europe. En réponse au rôle croissant de la Cour de justice européenne dans la

---

<sup>30</sup> Les pays membres du GATT développent un « Code de la Normalisation » lors du Tokyo Round (1973 - 1979) avec pour objectif d'adresser les obstacles non tarifaires au commerce international incluant notamment à l'article 2.2 l'exigence du recours aux normes internationales afin d'éviter toute entrave au commerce des produits. Cependant, comme son nom l'indique, ce code n'avait pas à être adopté par la totalité des membres du GATT et le degré de contrainte des normes internationales restait subordonné à la volonté des États membres du GATT d'adopter ce code (Nicolas, 1994 ; Gueguen, 1993). On peut cependant noter qu'à l'époque déjà, la définition d'une organisation de normalisation sera l'une des difficultés rencontrées dans l'élaboration de ce code, à côté de la prise en considération des pays en voie de développement (Middleton, 1980).

<sup>31</sup> Voir en particulier l'article 2 et l'Annexe 3 de l'Accord OTC, l'article VI :4 de l'AGCS, l'article VI :2 de l'Accord AMP et l'article 3 et 12 :4 de l'accord SPS.

<sup>32</sup> Dans le domaine des services, l'article VI de l'Accord général sur le commerce des services (AGCS) conditionne d'une façon similaire la souveraineté réglementaire dans le domaine des services.

résolution des conflits relatifs à la réglementation du marché intérieur, cette résolution prépare la réalisation du marché unique de telle sorte que les spécifications techniques ne se transforment pas en obstacle insurmontable au commerce intérieur européen. La nouvelle approche fournit un cadre pour l'harmonisation du droit communautaire européen relatif aux exigences essentielles et générales des biens échangés sur le marché, en particulier dans le domaine de la santé, de la sécurité, de l'environnement et de la protection des consommateurs. Elle permet ainsi de séparer la définition des objectifs légitimes (exigences essentielles et générales) des moyens permettant de les atteindre : les premiers étant du ressort des États membres et les seconds des organisations européennes de normalisation. Selon les secteurs concernés, les spécifications techniques sont ainsi, soit fondées sur la reconnaissance mutuelle des normes nationales, soit déléguées aux organismes européens de normalisation. Dans la plupart des secteurs, la procédure de contrôle de conformité aux normes relève par ailleurs de l'autorégulation, puisque les produits mis sur le marché bénéficient d'une présomption de conformité fondée sur la seule déclaration du fabricant (marquage de conformité européenne, CE). Ainsi, la nouvelle approche européenne a non seulement renforcé l'importance des normes volontaires dans le marché unique, mais elle a également permis de rallier des pays extérieurs au système européen de normalisation en évitant le coût des essais et des certifications réalisés par des tierces parties et en fournissant la possibilité d'une adoption simultanée des normes internationales comme européennes à travers les accords dits de Dresde et de Vienne. Le résultat, en grande partie involontaire, a été un positionnement stratégique fort des normes européennes sur le marché mondial (Egan, 2001; Vogel, 1995).

Plus récemment, la Commission européenne, consciente de l'existence d'un système européen de normalisation à portée internationale de plus en plus vaste et dense, y a vu également un moyen à même de soutenir l'agenda de Lisbonne adopté lors de la réunion du Conseil européen de mars 2000 et visant à faire de l'Europe « l'économie la plus compétitive et dynamique fondée sur le savoir dans le monde ». Les services étant un élément essentiel du programme, un nouvel accent a été mis sur les normes de services avec l'adoption de la directive 2006/123/CE relative aux services dans le marché intérieur. Afin de poursuivre l'unification du marché intérieur des services, la directive considère la promotion de la qualité et de la transparence dans les



prestations de services comme l'un des objectifs-clés et encourage explicitement le travail des professionnels de la normalisation à cette fin (préambule 102 et article 26 de la directive 2006/123/CE). La poursuite de la normalisation des services suppose alors le développement d'un cadre institutionnel européen permettant notamment à la Commission d'initier des travaux dans ce domaine d'activité. Si les organisations de normalisation européenne ont tout d'abord reçu des mandats exploratoires en vue de la normalisation des services<sup>33</sup>, une réforme plus large du système européen de normalisation a été entreprise en vue d'étendre la nouvelle approche au domaine des services.

Cette réforme a abouti à l'adoption du « règlement (UE) 1025/2012 du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 relatif à la normalisation européenne » entré en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2013. Ce règlement, adopté par près de 95% des parlementaires européens en première lecture, étend notamment la nouvelle approche au domaine des services et prévoit une meilleure coopération entre les organisations européennes de normalisation (OEN), les organisations nationales de normalisation (ONN) et la Commission européenne, notamment lors de l'élaboration des mandats de normalisation par cette dernière. Il donne la possibilité à la Commission de mandater les OEN pour l'élaboration de normes dans le domaine des services. De plus, ce règlement renforce le financement public de la participation des organisations européennes représentant les parties prenantes les plus faibles, telles que petites et moyennes entreprises, consommateurs, travailleurs et associations environnementales. On peut cependant noter que la faillite de l'organisation européenne dédiée à la représentation des PME peu après l'adoption de cette

---

<sup>33</sup> Le premier mandat de programmation (M 340) en octobre 2003 avait pour objectif d'identifier, de la façon la plus large possible, les possibilités et domaines prioritaires en matière de normalisation des services<sup>33</sup>. Après plusieurs réunions, la Commission adresse, en 2005, un second mandat (M 371) au CEN, dans le domaine des services. Onze projets sont élaborés en réponse à ce deuxième mandat, en 2007, avec le soutien d'une demi-douzaine d'organisations nationales de normalisation. Parmi eux, le projet au spectre le plus large est incontestablement le CEN Horizontal European Service Standardization Strategy (Chesss). Celui-ci étudie la faisabilité d'une approche générique de la normalisation des services en Europe afin de faciliter l'établissement d'un marché intérieur des services transparent et libre de toutes entraves nationales. Il démontre sans surprise les avantages d'une normalisation horizontale et recommande le développement d'une norme générique unique, comprenant des thèmes comme l'information transmise au client, la facturation, le traitement des plaintes et réclamations ou encore l'innovation (Chesss Consortium, 2009).

réglementation<sup>34</sup>, et ce en dépit d'un nouvel article expressément dédié à la représentation des PME (art. 6), ne laisse en rien présager de l'effectivité de ce soutien.

La politique active de normalisation, poursuivie en Europe à des fins de construction du marché intérieur, n'est pas sans équivalent en Amérique du nord. Outre-Atlantique, le développement d'un espace économique régional a aussi fait appel aux normes internationales en vue d'abaisser les obstacles non tarifaires au commerce. L'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), signé en décembre 1992 par le Canada, le Mexique et les États-Unis et entré en vigueur le 1er janvier 1994 en vue de la création d'une zone de libre-échange renvoie à l'usage de normes internationales, afin d'éviter les obstacles techniques au commerce. Ainsi, l'article 905 de l'ALENA semble largement préfigurer l'article de l'OMC relatif aux obstacles techniques et engage les parties à faire usage de normes internationales existantes ou imminentes, l'usage de normes nationales n'étant acceptable qu'afin de remplir des « objectifs légitimes ».<sup>35</sup> De même, les États-Unis disposent aussi d'un cadre législatif robuste afin de soutenir les activités de normalisation nationale et internationale réalisées sur une base sectorielle. Ainsi, le National Technology Transfert and Advancement Act de 1995 et la circulaire A-119 de l'Office of Management and Budget (OMB) révisée pour la dernière fois en 1998, incitent les agences fédérales à utiliser des normes volontaires au lieu des normes gouvernementales et à participer à leur élaboration au sein des organisations nationales et internationales de normalisation. Au sein de ce cadre législatif, le National Institute of Standards and Technology (NIST, anciennement NBS) est chargé de la coordination des activités gouvernementales en la matière. Ainsi, en 2010, plus de 3 300 collaborateurs provenant de 26 agences fédérales ont contribué à l'élaboration de normes volontaires au sein de près de 500 organisations formelles ou informelles de normalisation (Donaldson, 2010). À la

---

<sup>34</sup> Il s'agit de NORMAPME, une association sans but lucratif créée en 1996 pour représenter les PME dans la normalisation européenne. Ses activités ont cessé au 1er mars 2013 suite à la non-reconduction d'un accord de financement avec la commission européenne. Voir notamment : <http://latvijas-buvnieku-associacija.lv/wp-content/uploads/Minutes-1-3-2013-EN.pdf>, p. 4, accès le 31 mai 2013.

<sup>35</sup> Article 905 : « Each Party shall use, as a basis for its standards-related measures, relevant international standards or international standards whose completion is imminent, except where such standards would be an ineffective or inappropriate means to fulfill its legitimate objectives, for example because of fundamental climatic, geographical, technological or infrastructural factors, scientific justification or the level of protection that the Party considers appropriate ». Voir plus généralement le chapitre 9 « standards-related measures » au sein de la partie de l'accord dédiée aux « technical barriers to trade ».

même époque, plus de 400 collaborateurs du NIST ont contribué au développement de normes au sein de 1 400 comités techniques établis sous les auspices d'organisations formelles et informelles de normalisation (Puskar, 2009). Si le NIST est en charge de la coordination des activités de normalisation des agences gouvernementales, un rôle équivalent échoit à l'ANSI quant aux nombreuses organisations sectorielles de normalisation.

En effet, l'Institut national américain de normalisation (American National Standards Institute, ANSI, anciennement l'ASA ou l'AESC), un organisme privé à but non lucratif, joue un rôle important de coordination. Bien qu'il ne développe pas de normes, comme nous l'avons mentionné plus haut, son mandat le charge explicitement de coordonner la représentation des intérêts américains au sein de l'ISO et de la CEI. De même, l'ANSI est en charge de la coordination des quelque 200 organisations de normalisation et de leur accréditation en fonction de la conformité de leur procédure d'élaboration des normes aux exigences essentielles édictées par l'ANSI<sup>36</sup>. Ces exigences inspireront par ailleurs largement les critères de l'OMC en matière de normes internationales. Ainsi, la participation directe des agences gouvernementales ne représente qu'une partie des liens entre autorités publiques et normalisation. On peut noter à cet égard que plus de 8 600 normes sont référencées au sein de la législation américaine et plus de 10 500 dans les procédures d'achat public<sup>37</sup>. Enfin, les comités de direction des principales organisations de normalisation comportent souvent des responsables publics. L'ANSI compte ainsi, parmi ses membres, non seulement des représentants de l'industrie et de la société civile, mais aussi des agences gouvernementales et d'autres organismes de normalisation<sup>38</sup>.

---

<sup>36</sup> Ces exigences sont entre autres un processus équitable (due process) et ouvert (openness), l'absence de domination d'un groupe particulier et une représentation des intérêts équilibrée (balance), l'examen des différentes opinions (consideration of views and objection) et une prise de décision fondée sur le consensus (consensus vote). Voir :

[http://publicaa.ansi.org/sites/apdl/Documents/Standards%20Activities/American%20National%20Standards/Procedures,%20Guides,%20and%20Forms/2013\\_ANSI\\_Essential\\_Requirements.pdf](http://publicaa.ansi.org/sites/apdl/Documents/Standards%20Activities/American%20National%20Standards/Procedures,%20Guides,%20and%20Forms/2013_ANSI_Essential_Requirements.pdf) , accès le 17 juin 2013.

<sup>37</sup> Informations disponibles en ligne : <http://standards.gov/sibr/query/index.cfm> (accès le 17 juin 2013).

<sup>38</sup> Parmi les représentants des agences gouvernementales : Environmental Protection Agency, Food and Drug Administration, Department of Defense ; parmi les représentants de l'industrie : Motorola, IBM, Rockwell Automation, Boeing ; parmi les représentants des organisations de normalisation : Institute of Electrical and Electronics Engineers, ASTM International, ASME, Underwriters Laboratories ; et parmi les représentants de la société civile : National Consumer League, Consumers Union. Informations disponibles en ligne : [http://www.ansi.org/about\\_ansi/structure\\_management/board\\_directors/board\\_directors\\_members.aspx?menuid=1](http://www.ansi.org/about_ansi/structure_management/board_directors/board_directors_members.aspx?menuid=1) (accès le 17 juin 2013).

Comme le souligne cependant une approche juridique, il faut bien distinguer la circulaire de l'OMB de l'usage des normes internationales dans le cadre réglementaire de l'OMC, de l'ALENA ou en Europe. Alors que la première réaffirme la primauté des exigences législatives et encourage à ce titre la participation des administrations fédérales américaines et l'adoption de normes internationales répondant à ces exigences, les seconds affirment d'abord la primauté des normes internationales ou européennes et requièrent des autorités nationales qu'elles justifient toute déviation (Wirth, 2009, p. 96). Dans cette perspective, les normes internationales ont à la fois une dimension offensive et défensive, puisqu'elles peuvent opérer « (...) soit comme une épée – une norme négative utilisée pour contester une action ou une réglementation nationale – soit comme un bouclier – un point de référence internationalement convenu qui renforce la légitimité d'une mesure nationale » (*ibid.*, p. 80)<sup>39</sup>. Bien que cette approche juridique place l'État au cœur des mécanismes de reconnaissance des normes internationales, leur reconnaissance n'est de loin pas uniquement adossée aux compétences territoriales de l'État.

La normalisation internationale s'appuie en effet sur un cadre institutionnel qui relève à la fois de logiques endogènes faisant la part belle au principe de souveraineté nationale et de logiques exogènes propres au capitalisme, dans la reconnaissance des normes (Graz, 2006). La reconnaissance des normes internationales intervient au travers de multiples activités et s'inscrit dans un espace de régulation adossé à la fois à l'espace du marché global et des régulations nationales. Le concept de « régime tripartite de la normalisation » rend bien compte de l'enchâssement des compétences territoriales de l'État et des forces impersonnelles du marché dans l'encadrement institutionnel de la normalisation internationale (Loconto & Busch, 2010). Dans cette perspective, les normes internationales permettent d'assurer un certain ordre dans les pratiques du marché au niveau transnational car elles offrent un dispositif de jugement partagé à une variété d'acteurs publics et privés. L'existence d'un dispositif de jugement partagé est, à son tour, rendu possible par les mécanismes de l'accréditation et de la certification au fondement de la confiance accordée aux normes internationales. Alors que l'accréditation relève généralement de la

---

<sup>39</sup> Notre traduction : « (...) either as a sword—a negative standard used to challenge a domestic regulatory action—or a shield—an internationally agreed reference point that bolsters the legitimacy of a national measure. »

compétence de l'État qui attribue à une organisation (généralement publique) la capacité de reconnaître la compétence des entreprises de certification, la certification est une activité privée au cours de laquelle la conformité aux normes d'organisations publiques ou privées est reconnue. La reconnaissance des normes internationales est ainsi indissociable à la fois du mécanisme public de l'accréditation et privé de la certification. C'est donc par l'entremise des transferts formels et informels d'autorité que sont reconnues les normes internationales sur la base des mécanismes conventionnels de régulation et des mécanismes privés de certification offrant ensemble un dispositif de contrôle au sein des chaînes de sous-traitance à l'échelle mondiale. Face aux transferts formels et informels d'autorité aux acteurs de la normalisation internationale, on comprend à quel point la définition d'une organisation de normalisation internationale à même de produire de telles normes est un enjeu de luttes.

## **2.1 Qu'est-ce qu'une organisation de normalisation internationale ?**

Le rôle majeur de la normalisation internationale dans l'harmonisation des spécifications techniques des biens et des services échangés à travers le monde et la primauté accordée aux normes internationales posent avec acuité la question des conditions de leur définition. En effet, en dépit de la formulation prudente de l'OMC<sup>40</sup>, toute une gamme d'organismes internationaux peut légitimement définir des spécifications techniques susceptibles d'affecter la façon dont les biens et services sont échangés et négociés à travers le monde. En Europe et au sein de l'ISO, le développement des normes suit le modèle dit de la délégation nationale, selon lequel une organisation officiellement reconnue par les pouvoirs publics assure l'élaboration d'une position nationale représentée au niveau international. Mais, aux États-Unis ou dans le cas de certaines normes de consortium, l'élaboration des normes intervient selon le modèle de la participation directe, où les entreprises multinationales, les groupes d'intérêts professionnels ou des régulateurs publics peuvent accéder directement aux travaux de normalisation à prétention internationale. Deux conceptions s'affrontent donc en matière de reconnaissance des normes

---

<sup>40</sup> Ces critères sont la transparence, l'ouverture, l'impartialité et le consensus, l'efficacité, la pertinence et la cohérence, et la prise en compte des préoccupations des pays en développement (voir « Décisions et recommandations adoptées par le Comité des obstacles techniques au commerce de l'OMC depuis le 1er janvier 1995 » (G/TBT/1/Rev.9)).

internationales: pour les uns, les procédures garantissant une représentation nationale sont centrales ; pour les autres, c'est leur utilisation qui prime, éludant ainsi la question de la légitimité d'une norme imposée de façon unilatérale.

Derrière les différentes définitions d'une organisation de normalisation internationale se joue ainsi un « épisode pour l'autorité à définir la norme » (Dudouet et al., 2006, p. 378). Le système de normalisation européen, ainsi que l'ISO favorisent un système coordonné de normalisation, où une organisation officiellement reconnue par les pouvoirs publics est en charge de l'élaboration des normes dont la reconnaissance relève de la compétence territoriale de l'État souverain. Au contraire, les États-Unis promeuvent le principe de la participation directe des experts au sein d'un système fragmenté et organisé sur une base sectorielle, où de multiples organisations sont en concurrence pour la définition de la norme, faisant alors la part belle aux arbitrages du marché dans la reconnaissance et l'acceptation des normes. Autrement dit, « le principal point de désaccord entre Européens et Américains est de savoir si une norme internationale est tout simplement une norme qui bénéficie d'une acceptation internationale *de facto* ou *de jure* et est utilisée par l'industrie, ou si elle doit émaner d'un organisme ayant manifestement un caractère international au sens qu'il a une représentation internationale de membres nationaux et qu'il possède un système de vote international fondé sur ces membres nationaux » (Mattli, 2001, p. 330). Plus spécifiquement, du point de vue américain, le principe de délégation nationale en vigueur à l'Organisation internationale de normalisation (ISO), où chaque pays dispose d'une voix, offre de fait un avantage aux Européens au niveau international. De plus, les accords de Vienne de 1991 et de Dresde de 1996<sup>41</sup>, respectivement entre l'ISO et le Comité européen de normalisation (CEN), et entre la Commission électrotechnique internationale (CEI) et le Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC), ont établi une procédure accélérée d'adoption des normes internationales comme européennes et assurent une coordination des travaux entre ces organisations (Egan, 2001). Enfin, la mise en conformité aux normes européennes qui ont force obligatoires pour de nombreux secteurs impose des barrières techniques aux firmes américaines. À l'inverse, d'un point de vue européen, la décentralisation et la fragmentation des sources de normes

---

<sup>41</sup> Les accords de Dresde remplacent les accords de Lugano de 1991 entre la CEI et le CENELEC.

aux États-Unis représentent un obstacle pour leur accès au marché américain. La prépondérance perçue des intérêts commerciaux au sein de la normalisation aux États-Unis fait obstacle au développement de normes qui servent l'intérêt général. La prétention internationale des normes informelles élaborées aux États-Unis mine dans cette perspective l'autorité des organisations plus formelles de normalisation, comme l'ISO ou le CEN.

Les enjeux de la définition de la normalisation internationale ont à nouveau été mis à jour lors de la réforme du système européen de normalisation et de l'éventuelle intégration des critères de l'OMC dans la réglementation européenne relative à la normalisation. Cette réforme a permis d'étendre le cadre réglementaire européen en matière de normalisation au domaine des services et la Commission peut désormais initier des activités de normalisation dans ce domaine. Lors de la consultation publique réalisée mi-2010<sup>42</sup>, les principaux acteurs de la normalisation en Europe se sont opposés à l'intégration dans la législation communautaire de normes qui, bien qu'élaborées conformément aux principes édictés par l'OMC, ne respectent pas le principe de délégation nationale. En effet, l'inclusion des principes de définition des normes internationales de l'OMC au sein du cadre réglementaire européen aurait pour effet, en fonction des secteurs concernés, d'étendre à toutes les normes développées selon ces principes la présomption de conformité aux exigences essentielles contenues dans les directives européennes relevant de la nouvelle approche. De même, la Commission aurait pu déléguer les activités de normalisation à d'autres organisations que le CEN, CENELEC et l'ETSI. Il n'est donc guère étonnant que l'ASTM international et l'ANSI aient pris part à cette consultation pour soutenir l'intégration des principes de l'OMC à la base de leur propre système: « Nous recommandons que la Commission considère l'incorporation de ces principes dans son cadre juridique et que, dans le cadre de la nouvelle approche en matière d'harmonisation technique et de normalisation, elle étende la présomption de conformité à toute norme qui répond aux exigences essentielles d'une directive et qui

---

<sup>42</sup> Après avoir été publiquement disponibles, les prises de position relatives à ce projet sont désormais disponibles uniquement sur demande pour des raisons de protection des données. Voir [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/standardisation-policy/policy-review/public-consultation-2010/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/standardisation-policy/policy-review/public-consultation-2010/index_en.htm), accès le 18 janvier 2013. Les documents adoptés en juin 2011 par la Commission à l'issue de ce processus sont : Communication on a Strategic Vision for European Standards, COM(2011)311 et Proposal for a Regulation on European Standardisation, COM(2011)315.

est développée conformément à ces principes<sup>43</sup>.» Si cette réforme soutient l'extension de la normalisation à un nouveau thème, celui des services, elle donne donc aussi à voir les enjeux définitionnels dont l'organisation de la normalisation internationale fait l'objet.

En résumé, la normalisation internationale fait l'objet d'une lutte de pouvoir afin de définir les caractéristiques des organisations à même d'élaborer et de publier des normes internationales. Cette lutte a pour toile de fond la mise en concurrence des politiques industrielles régionales et de différentes perceptions des mécanismes de régulation économique. Elle renvoie à différentes sources de légitimité ainsi qu'à différents modes de coopération qu'il ne faut cependant pas réifier. Si l'adoption des normes par le marché est le principal fondement de l'autorité des organisations de normalisation basées aux États-Unis, cela ne signifie pas pour autant l'absence d'une recherche de reconnaissance adossée au principe de souveraineté territoriale, comme l'illustrent les accords signés par exemple entre ASTM International et de nombreuses organisations nationales de normalisation. Inversement, en Europe et au sein de l'ISO, la légitimité des normes découle d'une vision participative qui accorde une place centrale au principe de délégation nationale, ce qui n'implique cependant pas l'absence d'une recherche de reconnaissance adossée aux mécanismes du marché, comme le démontre l'intérêt porté à la certification dans le domaine des services (Hauert & Graz, 2013). Contrairement à l'influence gouvernementale directe identifiable dans le cadre institutionnel européen, le système américain repose sur l'influence indirecte de l'environnement législatif et réglementaire qui contribue à soutenir et à légitimer les travaux des organisations formelles et informelles de normalisation. De même, derrière les principes opposés de la participation directe et de la délégation nationale, l'ouverture et le renforcement de la participation des parties prenantes les plus faibles font partie des objectifs affichés par les organisations de normalisation internationale. Ainsi, la stratégie de l'ISO<sup>44</sup>, du CEN<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> Prise de position de ASTM International, disponible sur demande auprès de [entr-standardisation@ec.europa.eu](mailto:entr-standardisation@ec.europa.eu) (voir : [http://ec.europa.eu/entreprise/policies/european-standards/standardisation-policy/policy-review/public-consultation-2010/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/entreprise/policies/european-standards/standardisation-policy/policy-review/public-consultation-2010/index_en.htm), accès le 18 janvier 2013).

<sup>44</sup> Le quatrième point du plan stratégique de l'ISO pour 2011-2015 vise ainsi explicitement à « Soutenir l'engagement et la participation des parties prenantes dotées de ressources limitées, telles que les petites entreprises et les consommateurs ». Ce plan est disponible à l'adresse : [http://www.iso.org/iso/fr/iso\\_strategic\\_plan\\_2011-2015.pdf](http://www.iso.org/iso/fr/iso_strategic_plan_2011-2015.pdf), accès le 5 juin 2013.



ou encore de l'ANSI<sup>46</sup> vise explicitement au renforcement de la participation des parties prenantes les plus faibles, à l'instar des représentants de consommateurs. La participation de la société civile s'inscrit alors de plain-pied dans les processus de légitimation jamais achevés des normes internationales et des configurations de pouvoir qui les sous-tendent. Les exhortations à une plus grande participation du monde associatif répondent alors à des motivations instrumentales face à l'importance grandissante de la normalisation internationale et à son extension thématique.

### **3. L'extension thématique de la normalisation**

Depuis ses origines, la normalisation n'a cessé de gagner en importance et d'étendre son emprise à de nouveaux thèmes et objets, abordant successivement les instruments et les mesures scientifiques à même d'assurer la reproductibilité des expériences, la production de pièces interchangeables et les comportements et attitudes requis par l'organisation scientifique du travail (Timmermans & Epstein, 2010). Les raisons de cette extension sont multiples et s'inscrivent dans un projet plus large de rationalisation issu des Lumières et prônant le recours à la méthode d'analyse scientifique aussi bien dans les pratiques commerciales que législatives. Cependant, derrière le recours à la méthode scientifique et aux spécifications techniques pour atteindre une plus grande rationalité dans une variété de domaines, se cache un ensemble de choix qui n'ont rien de technique, mais renvoient plus généralement à l'environnement social auquel l'objet se rapporte, à la définition des acteurs concernés et de l'expertise pertinente. L'extension de la normalisation à de nouveaux thèmes conduit potentiellement à l'implication de nouveaux acteurs concernés et au recours à de nouvelles sources d'expertise. Elle offre non seulement une réponse fonctionnelle aux défis de l'industrialisation et des échanges commerciaux à l'échelle de la planète, mais aussi un terrain fertile pour l'expression

---

<sup>45</sup> Le plan stratégique du CEN pour 2011-2013 contient aussi au point 3.3 le renforcement des liens avec les représetatns du monde associatif. Ce plan est disponible à l'adresse : [ftp://ftp.cen.eu/CEN/AboutUs/Publications/Strategy2011\\_2013.pdf](ftp://ftp.cen.eu/CEN/AboutUs/Publications/Strategy2011_2013.pdf), accès le 5 juin 2013.

<sup>46</sup> Le troisième point de la stratégie étatsunienne en matière de normalisation (United States Standards Strategy) tel qu'approuvé par l'ANSI en 2010 vise lui aussi à améliorer la représentation des consommateurs au sein des arènes de normalisation outre-Atlantique. Stratégie disponible en ligne à l'adresse : [http://publicaa.ansi.org/sites/apdl/Documents/Standards%20Activities/NSSC/USSS\\_Third\\_edition/USSS%202010-sm.pdf](http://publicaa.ansi.org/sites/apdl/Documents/Standards%20Activities/NSSC/USSS_Third_edition/USSS%202010-sm.pdf), accès le 5 juin 2013.

et la mise en pratique d'une nouvelle organisation de la production et de la consommation (Slaton & Abbate, 2001). Et c'est précisément ce constat que révèlent les controverses associées à l'extension thématique de la normalisation.

De la chimie aux nanotechnologies, en passant par l'électricité, le téléphone, la ligne d'assemblage et les technologies de l'information et de la communication, la normalisation apparaît comme maillon incontournable des innovations techniques et sociales introduites au cours des différentes phases d'industrialisation. D'une part, des industries telles que la sidérurgie ou les nanotechnologies ont des fondements scientifiques importants et appellent au développement de normes en matière de terminologie, de méthodes de mesure ou de test, par exemple afin de déterminer les propriétés exactes des combinaisons chimiques ou la résistance de l'acier. D'autre part, avec les technologies de réseau, l'interopérabilité des composants d'un système, et donc leur normalisation, devient une précondition à sa viabilité économique. Le réseau téléphonique repose par exemple sur la capacité d'interconnexion des divers éléments composant le système, et, in fine, des usagers. La croissance d'un tel système génère ce que les économistes appellent des externalités positives : plus le nombre d'usagers adoptant un service est grand, plus le bénéfice du service pour chacun d'eux est élevé, si bien qu'un usager ne participant pas à la transaction (l'adhésion d'un nouveau membre) bénéficie de celle-ci. Cependant, la réalisation de ces externalités positives est subordonnée à l'adoption de normes, en l'occurrence industrielles<sup>47</sup>, permettant d'assurer l'interopérabilité et de délivrer les bénéfices économiques attendus (Schmidt & Werle, 1998, p. 31). On aurait pourtant tort de réduire les raisons l'extension thématique de la normalisation aux seules motivations économiques des entrepreneurs ou à un déterminisme technologique.

Cette extension intervient aussi bien sous l'influence du « mouvement des ingénieurs », dont l'expertise est à l'origine de la substantifique moelle du travail de normalisation, que sous l'impulsion gouvernementale. En effet, le gouvernement renforce non seulement le code existant de l'ASME face aux dangers d'explosion des chaudières, mais initie de nouveaux travaux de normalisation, constatant que

---

<sup>47</sup> C'est dans cette perspective que les industries naissantes de réseaux, comme The Bell Telephone Company (à l'origine de AT&T), Edison General Electric Company (à l'origine de General Electric suite à sa fusion avec la Thomson-Houston Electric Company, en 1892) ou Siemens & Halske développent, dès le début du XX<sup>e</sup> siècle, des départements chargés de normalisation dont elles font un élément-clé de leur stratégie et de leur réussite (Brady, 1929, pp. 44-58 ; Russell, 2005, p. 9).

certaines pièces et dangers n'étaient pas couverts par ce code (Timmermans & Epstein, 2010, p. 76). De même, le grand incendie de Baltimore est un exemple parmi d'autres de l'extension thématique de la normalisation sous l'impulsion gouvernementale. Cet incendie ravagea une grande partie de la ville en 1904, non pas faute de véhicules de pompier, mais en raison de l'incompatibilité des tuyaux et des bouches à incendie de la ville. Face aux controverses soulevées par l'absence de normes, le National Bureau of Standards suggère le développement d'une norme nationale qui sera par la suite adoptée par les différents États fédérés (Büthe & Witte, 2004; Olshan, 1993; Perry, 1955). Dans le même temps, l'extension thématique de la normalisation a répondu au développement de nouvelles connaissances et expertises, comme le supposent les motivations épistémiques à l'origine du « mouvement des ingénieurs pour la normalisation » (Loya & Boli, 1999 ; Murphy & Yates, 2011). Néanmoins, la prédominance du savoir des ingénieurs dans les arènes de normalisation industrielle ne doit pas faire oublier que la définition de ce savoir ne va pas de soi et qu'il est un terrain possible de l'expression d'intérêts particuliers. Les changements successifs de dénomination des organisations de normalisation offrent alors une première illustration des incertitudes quant aux acteurs concernés par l'extension thématique de la normalisation et des enjeux de pouvoir entourant la définition de l'expertise pertinente pour les travaux de normalisation.

L'évolution de la dénomination des organisations nationales de normalisation témoigne du caractère négocié des domaines et objets auxquels la normalisation s'étendait progressivement. L'extension des thèmes normalisés donne alors lieu à l'émergence de nouveaux acteurs concernés qui contribuent à redéfinir les contours des domaines d'activité de la normalisation. Le changement d'appellation du « Normalienausschuss für den allgemeinen Maschinenbau » (l'actuel DIN), l'année même de sa création illustre bien la dynamique expansionniste des travaux de normalisation. En effet, les travaux de l'organisation débordent rapidement le thème de la production des machines pour empiéter sur l'industrie électrique qui réclame alors avec succès l'adoption d'une dénomination plus large en décembre 1917, celle de « Normenausschuss der Deutschen Industrie » (NADI). Là encore, cette nouvelle limite au domaine de « l'industrie » est rapidement injustifiée et sera à l'origine d'un nouveau changement de nom en 1926 pour devenir le « Deutscher

Normenausschuss » (DNA)<sup>48</sup> (Maily, 1946, pp. 279-281). Aux États-Unis, c'est en 1928 que l'« American Engineering Standards Committee » change de nom pour devenir l'« American Standards Association ». L'absence de référence à l'ingénierie entend alors réduire la confusion quant aux activités de l'organisation, comme le souligne Brady (1929, p. 103), lorsqu'il relate les raisons de cette nouvelle dénomination : « qu'est-ce qu'un problème d'ingénierie? Il semblait impossible de répondre à la question à la satisfaction de toutes les parties concernées. Ainsi, alors que l'Association limite encore presque entièrement ses activités à la normalisation purement technologique, le terme «ingénierie» a été enlevé du nom »<sup>49</sup>. On peut encore mentionner ici un exemple suisse, à savoir le passage de la dénomination de « comité technique » à celle de « comité de normalisation » pour souligner l'évolution des thèmes de normalisation dont certains sont plus intangibles<sup>50</sup>. Derrière les justifications fonctionnelles de ces changements de nomenclature, on s'aperçoit que les contours de l'expertise pertinente et des acteurs concernés par les travaux de normalisation ne vont pas de soi et font l'objet de luttes qui aboutissent, du moins dans le cas allemand et américain, à l'abandon d'une nomenclature explicite au regard des savoirs et acteurs mobilisés.

Les incertitudes quant aux acteurs concernés et les luttes entourant la définition de l'expertise pertinente se comprennent aisément au regard des dimensions sociales des choix techniques et des décisions expertes. Les thèmes normalisés peuvent intégrer selon des modalités diverses les savoirs et l'expertise de la société civile comme le donne à voir l'influence des normes dans l'organisation de la production. L'extension thématique de la normalisation peut tantôt offrir un bras progressiste lorsqu'elle contribue à la reconnaissance et à la prise en compte des revendications du monde associatif, tantôt amener de nouvelles inégalités et stratifications sociales, à l'exemple de l'artillerie ou de son influence dans l'organisation scientifique du travail. Comme le rappelle la présence de Taylor ou de Ford (voir section 1.2) au sein des

---

<sup>48</sup> C'est en 1975 qu'est adoptée sa dénomination actuelle, suite à un nouvel accord de prestation avec l'État.

<sup>49</sup> Notre traduction : « Just what is an *engineering problem* ? There seemed no way of answering the question to the satisfaction of all parties concerned. So, while the Association still restricts its activities almost entirely to purely technological standardization, the term « engineering » has been stuck out of the name ».

<sup>50</sup> « Immer häufiger entstehen Normenprojekte, die bereichsübergreifend sind. Themen wie « Psychological assessment », « Educational services » usw. sind nicht technisch behaftet. Eine neutralere Komiteebezeichnung hat sich daher aufgedrängt. Die SNV hat entschieden, die Komitees zukünftig « Normen-Komitees » zu nennen » SNV, Jahresbericht 2006, p. 26.

arènes de la normalisation, cette dernière est l'un des piliers de l'organisation scientifique du travail. La nomenclature américaine de « bureau des normes » fait par exemple écho à celle de « bureau des ingénieurs » en charge de définir le « one best way » emblématique d'une division verticale du travail. Les travaux de normalisation reflètent à ce titre la distinction entre le travail de conception et d'exécution. Ils permettent dans le même temps d'incorporer cette distinction aux objets et permettent ainsi matériellement la simplification et la parcellisation des tâches le long des chaînes d'assemblage.

Comme l'illustre aussi bien le cas emblématique des normes de gestion de la série ISO 9000 que celui moins connu des mousquets et des matériaux de construction (Slaton & Abbate, 2001 ; Peaucelle, 2005 ; MacLennan, 2003), la normalisation contribue à l'instanciation d'une nouvelle hiérarchie de l'expertise technique (Slaton & Abbate, 2001, pp. 97-103). En effet, dès ses prémises dans le champ de la production mécanique de pièces interchangeables, la normalisation réduit le contrôle et l'influence des artisans sur la fabrication, au profit des ingénieurs, et contribue ainsi à une redistribution de l'expertise dans les domaines concernés. Ce qui apparaît a priori comme une simple exigence technique, cache en réalité des transformations sociales qui affectent profondément l'organisation de la production dans le domaine de l'artillerie. Le développement de cette nouvelle expertise suppose et permet une nouvelle division du travail, comme le souligne l'expérience française et américaine. Plus récemment, le développement, dès la fin des années 1970, de la série de normes ISO 9000 sur la gestion de la qualité a de nouveau démontré l'impact potentiel des normes sur l'organisation de la production<sup>51</sup>. L'implémentation de telles normes place les salariés face à un « dilemme qui oppose, d'un côté, l'obtention d'une reconnaissance écrite de son domaine de responsabilité et, de l'autre, l'émergence d'une possibilité de contrôle accru s'appuyant sur la consignation écrite des pratiques de travail » (Garel et al., 1998, p. 673). Ainsi, le travail d'explicitation des pratiques de travail nécessaire à l'implémentation des normes de gestion donne lieu à diverses stratégies d'appropriation, de contournement et de détournement de la part des

---

<sup>51</sup> Cette série de norme rappelle d'ailleurs aussi l'influence des acteurs publics dans l'élaboration des normes. En effet, cette série de normes trouve en effet son origine au sein des départements de la défense américain et anglais confrontés durant la seconde Guerre Mondiale à l'explosion trop fréquente de bombes au sein des usines (Seddon, 2000, pp. 1-5).

salariés, permettant, par exemple, de s'appuyer sur le client, au centre de la démarche, afin de défendre d'autres manières de travailler (Mispelblom Beyer, 1999; Segrestin, 1996a). Comme on le voit, derrière le recours à la méthode scientifique et aux normes pour atteindre une plus grande rationalité, se dissimule un ensemble de choix qui n'ont rien de technique mais renvoient à l'organisation du travail, à la reconnaissance des compétences et plus généralement aux rapports sociaux de production. À ce titre, l'extension de la normalisation à de nouveaux objets est susceptible de générer des résistances de la part d'acteurs qui se découvrent concernés par ces travaux. Et c'est précisément ce que révèlent les controverses parfois soulevées par cette extension des thèmes de la normalisation.

À l'instar des armuriers de métiers français, les charpentiers, peintres ou maçons américains se découvrent concernés par l'incursion des travaux de normalisation dans leur domaine d'activité. En effet, dès la fin du XIXe siècle, ils s'opposent à l'utilisation nouvelle de matériaux de construction normalisés et aux changements correspondants dans l'organisation de la production. Là aussi, les matériaux normalisés réduisent le rôle et l'importance du jugement des ouvriers qualifiés, jusque-là en charge des tâches de mesures et de coupes, et ce à la faveur des usines de matériaux préfabriqués et des ouvriers non qualifiés : « la disparition de la possibilité pour des charpentiers, des maçons, des peintres, des plâtriers, d'utiliser leur propre jugement sur le site de construction, sans parler de trouver un emploi stable, a stimulé leur résistance à l'incursion de matériaux de construction normalisés fabriqués en série »<sup>52</sup> (Slaton & Abbate, 2001, p. 120). Ainsi, les matériaux de construction incorporent des compétences et des savoirs qui dévaluent d'autant les savoir-faire des ouvriers qualifiés, mais permettent alors la mise en pratique des principes de l'organisation scientifique du travail, comme par exemple la division entre le travail intellectuel et manuel, ou la simplification et la parcellisation des tâches. Malgré l'échec des grèves et des protestations organisées en réponse par les syndicats de la branche au début du XXème siècle, cet exemple démontre avec force comment les « spécifications exprimaient des idéologies de l'organisation du travail

---

<sup>52</sup> Notre traduction : « The departure of opportunities to use their own judgment on the construction site, let alone find secure employment, spurred carpenters, masons, painters, and plasterers to resist the incursion of standardized, mass-produced construction materials ».

et aidaient à mettre ces idéologies en action » (Slaton & Abbate, 2001, p. 121)<sup>53</sup>. Et c'est précisément pour cette raison que l'extension thématique de la normalisation mérite toute l'attention de l'observateur.

Face à l'influence grandissante des normes internationales sur la société dans son ensemble, l'extension thématique de la normalisation à des thèmes plus intangibles, comme les services ou la responsabilité sociétale, soulève à nouveau l'épineuse question des acteurs concernés et de l'expertise pertinente pour l'élaboration des normes internationales. L'entrée de l'ISO dans le domaine de la responsabilité sociétale l'illustre parfaitement, puisqu'à cette occasion, l'arrivée de nouveaux acteurs concernés a appelé au développement d'une procédure spéciale pour l'élaboration de cette norme. En effet, la décision prise par l'organe dirigeant de l'ISO, en 2004, d'élaborer une norme en matière de responsabilité sociétale, qui porte indifféremment sur des organisations publiques ou privées, a conduit diverses organisations internationales et acteurs associatifs à dénoncer les procédures d'élaboration des normes ISO qui font la part belle aux experts issus de l'industrie. Comme le souligne Ruwet (Ruwet, 2010, p. 1123) « l'entrée de l'ISO dans des sphères en lien avec les politiques publiques dont les objets sont souvent plus génériques et relèvent de l'intérêt général – l'environnement, la santé, le progrès social, la sécurité, etc. – a comme conséquence une augmentation du nombre de catégories de stakeholders potentiellement concernées ou affectées par le développement de ses normes ». Face à ces voix critiques, l'ISO a ainsi mis en place une procédure spéciale pour l'élaboration d'ISO 26000. Cette procédure formalise la variété de parties prenantes concernées en différents groupes (industrie ; ONG ; travail ; consommateur ; gouvernement ; service, support, recherche et autre) avec pour objectif de garantir l'inclusion des diverses perspectives et de l'expertise portée par chacun de ces groupes. Elle est aussi une réponse aux réticences de l'Organisation internationale du travail qui exprime ses craintes quant au développement de normes au sein d'une structure qui ne garantit pas la représentation équilibrée des travailleurs, des employeurs et des États. Cela confirme qu'en abordant de nouveaux domaines, la normalisation internationale peut empiéter sur les domaines de

---

<sup>53</sup> Notre traduction : « specifications expressed ideologies of workplace organization and helped put those ideologies into action ».

compétences d'organisations internationales existantes. L'extension des thèmes de la normalisation est ainsi susceptible de conduire à la mobilisation d'acteurs qui se découvrent concernés et affectés par ces nouveaux thèmes. Comme le suggère l'usage d'une procédure ad hoc pour l'élaboration de cette norme, l'intégration des connaissances et points de vue du monde associatif et des syndicats constituent un pilier important pour la reconnaissance des normes.

En résumé, l'extension thématique de la normalisation a de multiples sources et s'accompagne souvent du développement de nouvelles expertises qui prétendent légitimement définir les normes pour le domaine concerné. Or, la définition de l'expertise pertinente ne va pas de soi, comme le démontre l'entrée de nouveaux acteurs concernés par les thèmes inédits du monde de la normalisation. La normalisation offre alors un terrain fertile pour l'expression et la contestation de nouvelles conceptions de l'organisation de la vie en société. L'expertise stockée dans les normes nationales ou internationales n'est pas neutre et peut susciter divers mouvements de la part de la société, comme l'illustre le cas des matériaux de construction ou, plus récemment, le développement des normes en matière de responsabilité sociétale. L'expertise des acteurs concernés peut alors être incorporée aux travaux de normalisation selon diverses modalités qui vont de la capture des compétences et du savoir-faire des travailleurs qualifiés à la reconnaissance et à la prise en compte des revendications du monde associatif. La participation du monde associatif est ainsi cruciale non seulement afin d'assurer l'inclusion de son expertise, mais aussi la reconnaissance des revendications sociales qu'ils portent. La puissance de la normalisation, en tant que « technologie de pouvoir » (Slaton & Abbate, 2001), invite alors à questionner les résistances et les mouvements de protection que son incursion dans la plupart des domaines de la vie quotidienne peut susciter.

#### **4. La société civile entre mouvement d'autoprotection et intéressement**

La normalisation internationale est aujourd'hui caractérisée par un important déficit démocratique. Cette situation ne doit cependant pas faire oublier l'existence de mobilisations de la part des associations de consommateurs qui émergent au cours du XXe siècle. À diverses occasions, la normalisation fait l'objet de préoccupations sociétales au-delà du cercle des professionnels concernés. Des mouvements de



consommateurs plaident pour le recours aux normes, afin d'asseoir le droit des consommateurs et consommatrices à une information indépendante et scientifiquement fondée quant aux qualités des produits et/ou leurs conditions de production. Ils réclament ensuite le droit d'être entendus au sein des organisations de normalisation internationale. Ces mouvements illustrent alors l'apport potentiel des spécifications techniques pour la société. Dans le même temps, ils révèlent aussi comment les consommateurs et la société dans son ensemble peuvent être mis au service des organisations de normalisation toujours en quête de reconnaissance et d'expertise. Il s'agit là de dynamiques toujours présentes aujourd'hui et qui démontrent plus largement la façon dont la société, dans son ensemble, participe à la construction de l'autorité des normes internationales.

#### **4.1 Une arène démocratique ?**

Bien que formellement ouverte à toutes les parties intéressées, la normalisation internationale est caractérisée par un déficit démocratique important au regard de qui participe aux travaux des comités techniques en charge de l'élaboration des normes. Les travaux consacrés au monde de la normalisation ne manquent jamais de souligner à quel point les entreprises sont surreprésentées. À l'inverse, les acteurs de la société civile sont sous-représentés, en dépit de leur rôle reconnu pour défendre des intérêts aussi légitimes que l'accès à une information transparente, la protection de la santé, de l'environnement ou des conditions de sécurité au travail. Voici, par exemple, le constat auquel aboutit un représentant syndical européen lorsqu'il évoque les acteurs en charge de l'élaboration des normes : « la normalisation se caractérise par un paradoxe des "grandes minorités" : les deux plus grands groupes concernés (370 millions de consommateurs, dont 165 millions de salariés dans l'UE) sont en minorité dans les comités de normalisation... quand ils y sont représentés » (Bamberg, 2004, p. 13). De même, une étude comparative de la participation des associations de consommateurs et des ONGs environnementales européennes, américaines et canadiennes aux travaux de normalisation internationale établit un constat similaire (Farquhar et al., 2006). D'autres études de cas de certains comités techniques internationaux attestent de la faible représentation de ces acteurs au sein des arènes de normalisation (Morikawa & Morrison, 2004; Tanguay & Farquhar, 2006). De même au niveau national, par exemple en Suisse, durant l'année 2007, les représentants des consommateurs participaient formellement à moins d'un comité

sur cinq (Hauert, 2010). Ces données ne peuvent qu'augurer une faible participation internationale et au niveau de l'ISO, puisque c'est au sein des comités miroirs nationaux que sont choisis les experts délégués au comité technique international correspondant. C'est bien ce que confirme un rapport d'évaluation de la Commission européenne établi en 2005 : « Un problème particulier concerne la participation des organisations de consommateurs dans la normalisation internationale, qui semble être hors de portée pour eux à l'heure actuelle »<sup>54</sup>.

Ce déficit démocratique pourrait a priori ne pas poser problème si la normalisation internationale était strictement volontaire et n'affectait pas la santé et la sécurité de tout un chacun sur son lieu de travail, durant ses loisirs ou dans son foyer. Or, il n'en est rien au vu des transferts d'autorité, dont jouit la normalisation internationale, et de l'extension continue de ses domaines d'activité. Les raisons communément invoquées pour expliquer ce déficit démocratique sont le manque de ressources financières, cognitives et temporelles (Tamm-Hallsträm, 2004 ; Schmidt & Werle, 1998 ; Wilcok & Colina, 2007). Pour participer à l'élaboration des normes de type ISO, le monde associatif est confronté à des coûts d'entrée très importants. Les cotisations de membre à l'association nationale de normalisation représentent souvent une somme non négligeable pour une association sans intérêt commercial aux travaux de normalisation. Par ailleurs, les frais de déplacement et d'hébergement occasionnés par des réunions aux quatre coins du monde se chiffrent à plusieurs milliers de francs par année. Mais les obstacles les plus importants sont les plus difficiles à chiffrer. Ils renvoient à la difficulté de suivre l'ensemble des travaux de normalisation et d'en cerner les principaux enjeux ; il faut non seulement disposer de temps, mais aussi d'une connaissance pointue du thème et des procédures de normalisation. En 2013, il y a plus de 220 comités techniques actifs à l'ISO, au sein desquels plus de 4000 projets de normes étaient discutés. Qu'il s'agisse de comprendre ou de formuler des propositions, l'expertise est au fondement de l'argumentation mobilisée dans les délibérations. Pour y répondre convenablement, un travail de traduction « vertigineux » (Callon et al., 2001, p. 96) doit alors être effectué par le monde

---

<sup>54</sup> Notre traduction : « One particular problem concerns the participation of consumer organisations in international standardisation which seems to be out of reach for them at present ». Voir « Évaluation Report, Questionnaire on consumer representation in standardisation activities at national, European and international level », p.4. ; rapport disponible à l'adresse : [http://ec.europa.eu/consumers/cons\\_org/eval\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/cons_org/eval_report_en.pdf) accès le 17 juin 2013.

associatif. Il s'agit, en effet, pour le monde associatif de traduire des préoccupations exprimées en termes généraux dans le langage technique de la normalisation. L'existence de barrières importantes à la participation des représentants de la société civile et l'actuel déficit démocratique ne doivent cependant pas occulter l'existence de mobilisations qui ciblent explicitement les arènes de normalisation au cours du XXème siècle.

#### **4.2 La normalisation internationale au service de la société civile et du consommateur**

L'importance potentielle des normes pour la société s'illustre très tôt et à de nombreuses reprises. Dans une perspective de rationalisation de la production, les avantages de la normalisation sont nombreux et constituent autant de motifs d'intéressement de la société en général et du consommateur en particulier : « Dans de nombreux cas où la normalisation a été appliquée à des biens de consommation, les résultats ont déjà prouvé leur valeur au consommateur dans des économies directes sur le coût initial et de maintenance, ou indirectement à travers une plus grande sécurité et ou une plus grande commodité d'emploi » (Brady 1929, p. 254)<sup>55</sup>. De nos jours, l'ISO, tout comme de nombreuses autres organisations de normalisation, ne manque jamais de rappeler l'apport potentiel des normes internationales pour l'homme de la rue. Ainsi, les normes améliorent les produits et les services en « augmentant la protection de la sécurité et de la santé, la compatibilité entre les produits, la cohérence dans la distribution de services, le choix entre les produits et services, la transparence des informations sur les produits, les coûts et la compétition, donc des prix plus bas pour les consommateurs, l'aptitude à l'emploi du produit par des populations vulnérables (les enfants et les personnes âgées, la protection de l'environnement) » (ISO, 2008, p. 2).

Cependant, il est ici nécessaire de rappeler que les gains associés à la normalisation ne vont pas de soi et sont souvent le résultat de controverses et de mobilisation. Perry (1951, p. 18) fournit un exemple édifiant de la mobilisation des consommatrices américaines qui, en 1907, firent un bûcher des instruments de

---

<sup>55</sup> Notre traduction : « In many cases where standardization has been applied to end consumption goods, the results have already proven their worth to consumer in direct savings in original cost and maintenance, or indirectly through increased safety and greater convenience ».

mesure frauduleux utilisés par les commerçants de Chicago. Le mouvement des « Women's Full-Weight Club » se répandit à travers tout le pays, donnant un poids politique aux consommatrices avant même qu'elles n'aient le droit de vote : « Le poids honnête devint un slogan politique populaire » (*ibid.*, pp. 18-23)<sup>56</sup>. Alors que les revendications portées par ce dernier mouvement ne ciblent évidemment pas explicitement les organisations de normalisation (parfois encore inexistantes), elles soulignent pourtant déjà les enjeux sociétaux du recours à la pratique scientifique et aux normes dans l'organisation de la production et de la consommation.

Tout comme les industriels, l'homme de la rue ne va pas rester sans réagir face à l'importance grandissante de la normalisation et aux mutations sociales qui l'accompagnent. Les prémisses de l'interchangeabilité démontrent l'ampleur des changements sociaux et les implications plus larges de la normalisation pour la société. C'est cependant non seulement en réponse aux profondes réorganisations des pratiques de travail mais aussi de consommation qu'engendre et permet la normalisation qu'un premier mouvement d'autoprotection de la société semble voir le jour. Ce mouvement d'autoprotection de la société identifie alors dans les normes un instrument potentiel à leur disposition pour mitiger les effets déstructurants, liés à l'émergence d'une production et d'une consommation de masse.

En effet, la normalisation offre non seulement un soutien incontournable au changement des modes de production, comme nous l'avons déjà évoqué, mais aussi de consommation. Selon le modèle fordiste, la bonne marche d'une économie basée sur la production de masse passe évidemment par une consommation de masse elle-même assurée par le truchement des salaires (Stroobants, 2007). Cependant, ce mécanisme ne suffit pas à assurer le bon fonctionnement d'un marché de masse. Face à l'arrivée massive de nouveaux produits aux dangers potentiels encore méconnus des usagers, la normalisation peut alors offrir des garanties substantielles et scientifiques quant au niveau de sécurité et d'innocuité des marchandises. De plus, avec l'avènement du libre-service, la normalisation permet l'élaboration de divers supports qui permettent une transmission de l'information relative aux produits, en l'absence d'un détaillant, tels que les labels ou l'étiquetage informatif (Coles, 1932). La normalisation soutient alors plus généralement une réorganisation du monde de la

---

<sup>56</sup> Notre traduction : « 'Honest weight' became a popular political slogan ».

consommation. Au niveau des idées, ce support est illustré par la notion d'achats scientifiquement fondés et l'importance sous-jacente de la figure du client qui conduisent à identifier la norme comme un outil idéal pour évaluer et communiquer les caractéristiques des biens de grande consommation. Au niveau institutionnel, cette idée est traduite en France et aux États-Unis par l'adoption de législations (Charte du commerce honnête en 1905, respectivement Food and Drugs Act en 1906) qui imposent l'application de la méthode scientifique dans la caractérisation des produits, au nom d'une nouvelle « figure sociale de plein droit », le client (Cochoy, 2002a). Il s'agit non seulement de répondre aux effets financiers des pratiques déloyales entre les clients commerciaux, mais aussi de protéger le client individuel face aux dangers engendrés par la production industrielle. Au nom du client, ces lois légitiment « l'appréciation analytique des produits » (*ibid.*, p. 360) et renforcent l'usage des normes en recourant à l'expertise scientifique qu'elles incorporent. Ainsi la normalisation s'inscrit clairement en soutien des changements de mode de production et de consommation. Elle fait alors l'objet de préoccupations au-delà du cercle des experts professionnels concernés.

Face à des produits dangereux, à des techniques de vente frauduleuses et aux effets déstructurants, liés à l'avènement de la consommation de masse, les premières associations de consommateurs comme Consumers Research puis Consumers Union voient le jour pour offrir une information indépendante aux consommateurs par le recours aux spécifications techniques, dans la réalisation de tests comparatifs et leur publication (Chatriot et al., 2006; Hilton, 2007a; Ruffat, 1987). Ces associations participent alors à la construction de l'autorité des normes. En effet, dès le début du XXe siècle, de nombreux ouvrages sont publiés pour dénoncer les scandales entourant l'arrivée massive de nouveaux produits sur le marché et les pratiques commerciales déloyales qui l'accompagnaient (Kallet & Schlink, 1933; Schlink & Chase, 1927). Les auteurs de ces ouvrages agissent en véritables dénicheurs de scandales (ils étaient alors qualifiés de « muckrackers ») et plaident pour un usage des normes afin de protéger les travailleurs et les consommateurs des effets déstructurants de la production de masse. Les connaissances scientifiques incorporées aux normes doivent permettre la réalisation de tests comparatifs qui offrent à l'homme de la rue les moyens de prendre des décisions d'achat scientifiquement fondées. Cependant, l'usage des spécifications techniques à des fins

de protection nécessite l'existence d'organisations à même de porter ce projet. C'est ainsi que l'émergence du mouvement consumériste intervient dès les années 1920, sous l'action conjointe des déterreurs de scandales qui voient dans la normalisation un outil idéal pour évaluer la qualité des biens de grande consommation (Agnew, 1934; Cohen, 2003; McGovern, 1998; Schlink & Chase, 1927). L'usage de spécifications techniques afin de réenchâsser le marché peut néanmoins intervenir selon diverses modalités. Si Consumer Research applique les normes essentiellement pour permettre à l'acheteur d'en avoir plus pour son argent et d'éviter des surprises potentiellement explosives, des ligues d'acheteuses en France ou encore la Consumers Union aux États-Unis entendent aussi recourir à la méthode scientifique pour informer les acheteurs non seulement des caractéristiques des produits mais aussi des conditions de leur production. La question des caractéristiques couvertes par les tests comparatifs est d'ailleurs à l'origine d'une scission interne au sein de Consumers Research et de la création, en conséquence, de l'association concurrente en 1929, la Consumers Union.

Plus récemment, l'importance de la normalisation dans le contexte réglementaire européen a aussi fait l'objet de préoccupations au-delà du cercle des experts professionnels concernés. Ces préoccupations portent alors plus précisément sur la place des représentants de la société civile dans les arènes de normalisation européenne. Elles ont notamment conduit à la création en 1995 d'une association européenne dédiée à la représentation des consommateurs, en l'occurrence l'ANEC, « the European consumer voice in standardisation ». Cette association à but non lucratif est constituée des principales associations nationales de consommateurs en Europe<sup>57</sup> et est financée par l'Union européenne (95%) et par l'Association européenne de libre-échange (5%). En matière de travail, l'adoption de la nouvelle approche et son application au secteur des machines ont conduit la confédération européenne des syndicats à créer dès 1989 l'Institut syndical européen (European Trade Union Institute, ETUI) avec, notamment, pour tâche d'assurer la participation syndicale dans les activités de normalisation européenne. Dans le domaine environnemental, l'association à but non lucratif ECOS (European Environmental Citizens' Organisation for Standardisation) a vu le jour en 2001 et bénéficie d'un

---

<sup>57</sup> Ainsi que la Macédoine et la Turquie depuis 2012.

soutien financier de l'Union européenne et de l'AELE.

Il semble ainsi que plusieurs mouvements d'autoprotection de la société voient le jour face à l'importance grandissante des normes internationales dans la régulation des marchés et aux profondes réorganisations des pratiques de travail et de consommation qu'elles impliquent. Ainsi, les mouvements de consommateurs s'organisent et plaident dans un premier temps pour le recours aux normes afin d'asseoir le droit à une information indépendante et scientifiquement fondée quant aux biens mis sur le marché puis revendiquent le droit d'être entendus au sein des comités techniques de normalisation. Ils contribuent alors à la construction de l'autorité des normes en intéressant plus largement la société à leur usage. La normalisation est, en effet, susceptible d'intéresser la société à plusieurs titres. Qu'il s'agisse des bénéfices économiques directs et indirects permis par la normalisation, d'une protection accrue face à de nouveaux produits, ou du support pour une décision d'achat scientifiquement fondée ou socialement responsable, les spécifications techniques sont un moyen possible au réenchâssement du marché. Cependant, si les associations de consommateurs mobilisent la société et l'intéressent plus largement à l'usage de spécifications techniques, nous allons voir maintenant que les autorités publiques ainsi que les organisations de normalisation ne manquent pas non plus, à leur tour, de mobiliser les représentants de la société civile.

#### **4.3 La société civile et le consommateur au service de la normalisation internationale**

Selon l'ISO, « la participation des intérêts des consommateurs à la normalisation renforce la confiance dans les biens et les services élaborés conformément à des spécifications (...) et garantit qu'ils sont adaptés aux besoins de l'utilisateur final » (ISO, 2008a, p. 3). Comme le souligne cette citation, les apports d'une participation de la société civile aux travaux de normalisation n'échappent pas aux normalisateurs. Ils n'échapperont d'ailleurs pas non plus aux autorités publiques. Ces divers acteurs y verront tantôt un moyen de garantir que les normes développées répondent aux besoins des consommateurs, tantôt un moyen d'étendre les domaines d'activités de la normalisation, tantôt un moyen à même de soutenir une perception des procédures de normalisation comme légitimes. Ces usages variés de la participation du monde associatif à l'élaboration des normes concourent alors à l'établissement de l'autorité des normes internationales.

Comme le souligne l'ISO, la participation de représentants des associations de consommateurs contribue à l'amélioration substantielle des normes internationales. Plus précisément, la participation du monde associatif à l'élaboration des normes internationales permet d'élargir la base des connaissances susceptibles d'être intégrées à la norme. Les apports d'une telle participation sont alors d'ordre cognitif. La sécurité des vêtements pour enfants a ainsi connu une amélioration substantielle grâce à l'action des consommateurs. Après plusieurs accidents mortels par strangulation dus à l'utilisation de cordons coulissants au niveau des capuches et des encolures, c'est à l'initiative d'une fédération européenne d'associations de consommateurs active dans la normalisation (l'ANEC) qu'une norme européenne a été élaborée en vue d'abolir l'utilisation de tels cordons sur les vêtements pour nourrissons et enfants de moins de sept ans. On peut aussi mettre au crédit des associations de consommateurs les résultats obtenus en matière de limite maximale de chaleur dégagée par les vitres des fours, ou l'introduction d'un dispositif de sécurité qui bloque la lame des mixers en cas d'ouverture de l'appareil. Si les normes peuvent contribuer à la sécurité des consommateurs, y compris des plus vulnérables comme les enfants, il en va de même pour les travailleurs. Par exemple, en Suède, c'est grâce à une action syndicale que la norme établissant la largeur des échafaudages permet désormais à deux personnes de se croiser – contrairement à la norme européenne – et réduit ainsi les risques de chute. Avec l'appui de syndicalistes norvégiens, danois et finlandais, un débat a ainsi été engagé au niveau des comités européens<sup>58</sup> de normalisation quant à la largeur des échafaudages (Bergström, 2004). Ce constat est donc aussi valable au niveau national comme le confirme aussi l'action des consommateurs américains à l'encontre des fabricants de machines à laver pour une prise en compte des conditions d'usage de ces machines dans les régions plus sablonneuses des États-Unis (Kallet, 1956).

Face à l'apport potentiel des représentants des consommateurs aux travaux de normalisation internationale et en réponse aux obstacles structurels à cette même participation, plusieurs organisations de normalisation internationales ou nationales ont créé un comité dédié à leur représentation ou élaboré des guides pour informer les rédacteurs des normes des besoins spécifiques des parties prenantes

---

<sup>58</sup> Il s'agit plus précisément du CEN CT 52, GT 1, échafaudages.



habituellement absentes des travaux. Dans cette perspective, l'ISO a, par exemple, constitué dès 1978 un comité consultatif pour soutenir la participation des représentants des consommateurs, le COPOLCO — Consumer Policy Committee<sup>59</sup>. Cette institutionnalisation permet alors certes de reconnaître les apports de leur participation en terme de connaissances et l'enrichissement potentiel des normes qui en résultent, mais elle représente dans le même temps un instrument de légitimation des activités de normalisation et de leur extension.

Plusieurs auteurs démontrent, en effet, que le recours à la figure du consommateur fournit aux normalisateurs et aux organisations de normalisation un soutien indéniable en vue de leur reconnaissance plus large et de l'extension de leurs domaines d'activités (Cochoy, 2000 ; Olshan, 1993 ; Cohen, 2003). Tout d'abord, le recours aux consommateurs contribue à justifier la mainmise du secteur privé sur les activités de normalisation, notamment « en imputant une méthodologie populiste au processus de développement des normes privées » (Olshan, 1993, p. 325)<sup>60</sup>. À titre d'exemple, peu après la constitution des premières associations de consommateurs outre-Atlantique, l'Americian Standard Association (ASA) prévient leur incursion au sein des travaux des comités techniques par l'établissement en 1934 d'un comité pour le consommateur final sous l'égide des industriels (Cohen, 2003, pp. 56-59). De même, en 1974, le DIN instituait à l'échelle nationale un comité dédié à la représentation des consommateurs, le « Verbrauchersrat » en échange de la garantie gouvernementale de leur monopole sur la normalisation technique en Allemagne (Trumbull, 2006). Loin de combler mécaniquement le déficit démocratique des arènes de normalisation, l'institutionnalisation de tels comités permet alors aux organisations de normalisation d'affirmer la légitimité des procédures d'élaboration des normes, ces comités dédiés étant censés assurer la prise en compte du point de vue du monde associatif et des consommateurs en particulier.

Le recours rhétorique à la figure du consommateur permet ensuite aux normalisateurs d'exister face à de puissants partenaires industriels et de faire valoir

---

<sup>59</sup> Le COPOLCO soutient la participation des représentants des consommateurs par la tenue de formations, la définition de thèmes prioritaires, la publication de documents de vulgarisation à l'intention des consommateurs et des experts des comités techniques et par une attention portant sur les travaux techniques. Il n'élabore aucune norme et ne participe pas directement aux travaux techniques.

<sup>60</sup> Notre traduction : « by imputing to the private standards setting process a populist methodology (..) »

leur expertise spécifique (Cochoy, 2000, p. 63). L'intégration du consommateur permet alors à la normalisation de passer de la normalisation des produits à la certification et au marquage de conformité : « mettre en avant la marque {de conformité NF}, c'était partir de l'usage, et donc changer de normalisation, poser la question des caractéristiques pertinentes du point de vue du marché plutôt que de l'ingénieur, rejoindre la qualification de l'usage et de l'aptitude à l'emploi » (Cochoy, 2000, p. 78). L'entrée en normalisation des associations de consommateurs s'inscrit alors dans un « mouvement de marchandisation des normes industrielles », c'est-à-dire dans le passage d'une normalisation dévolue aux préoccupations industrielles à une normalisation axée sur le consommateur. Le basculement marchand de la normalisation et cette nouvelle emprise du consommateur débouche sur l'instauration d'un comité ISO<sup>61</sup> dès 1949 et la reconnaissance d'un « triple outillage », celui des marques de conformité, de l'étiquetage informationnel et des essais comparatifs (Cochoy, 2002, p. 365). La mainmise du secteur privé sur les activités de normalisation et le basculement marchand de la normalisation au nom du consommateur sont à nouveau difficilement concevables sans le soutien offert par les autorités publiques.

Rappelons en effet que, sans l'adoption de lois qui reconnaissent l'importance du client (et partant du consommateur) et qui enjoignent dans cette perspective à l'appréciation analytique des produits, il est peu probable que la figure du consommateur ait offert une ressource rhétorique aussi puissante aux normalisateurs (voir supra, section 4.2). De même, ces lois semblent renforcer, à terme, l'autorité des spécifications techniques dans nos sociétés contemporaines, puisque l'importance des marques de conformité, de l'étiquetage informationnel et, dans une moindre mesure, des tests comparatifs, est à nouveau difficilement imaginable en l'absence d'un cadre réglementaire correspondant. Ainsi, l'outillage développé en vue de répondre aux préoccupations de la société civile et des consommateurs prend tout son sens et permet de voir comment, sous l'action des autorités publiques et des normalisateurs, la société civile et les consommateurs se retrouvent au service de la normalisation internationale. Plus récemment, l'importance grandissante de la

---

<sup>61</sup> Il s'agit du comité ISO CT 73 intitulé « marques de conformité aux normes ». Il est renommé, en 1973, « questions de consommation ». Ces travaux influenceront largement l'institutionnalisation des questions de consommation au sein du COPOLCO créé en 1978.

normalisation dans le contexte réglementaire européen a aussi conduit la Commission à réaffirmer l'importance d'une participation de toutes les parties prenantes.

L'importance de la normalisation en Europe a, en effet, rapidement conduit les autorités européennes à reconnaître l'importance d'une participation des consommateurs et autres parties concernées généralement absentes des comités de normalisation. Là aussi, ce recours à la figure du consommateur semble avant tout s'inscrire dans un processus de légitimation du pouvoir conféré aux instances de normalisation européennes : « En Europe, la participation des consommateurs est devenue une condition préalable pour l'acceptabilité politique et le développement ultérieur de la normalisation européenne » (Mattli, 2001, p. 331)<sup>62</sup>. Dès 1987, une communication de la commission est publiée avec pour objectif « to alert in particular the Council and the Member States to the need to strengthen consumers involvement in standardisation at an early stage » (COM 87(617) Final). En décembre de cette même année, une recommandation de la commission enjoint les États Membres à « fournir un financement de base pour permettre aux consommateurs de jouer un rôle efficace dans la normalisation européenne sans perte de revenus » (88/41/EEC)<sup>63</sup>. Le Conseil adoptera lui aussi une résolution allant dans ce sens en 1988 (88/C 293/01). Plus récemment, la réforme du système européen de normalisation (règlement 1025/2012) réaffirme l'importance d'une participation accrue du monde associatif. Cependant, ce règlement ne constitue pas une rupture, — il n'accorde toujours qu'un statut consultatif aux associations telles que l'ANEC, l'ETUI ou l'ECOS au sein des comités techniques du CEN ou du CENELEC — ni d'ailleurs une garantie de financement, mais rappelle à quel point l'inclusivité des processus de normalisation concourt à l'établissement de l'autorité des normes internationales.

## **5. Déficit démocratique, obstacles structurels, et au-delà ?**

Au cours de ce chapitre, nous avons vu que les activités de normalisation nécessitent le support actif d'entrepreneurs privés et publics, affichent une dimension

---

<sup>62</sup> Notre traduction : « In Europe, participation of consumers has become a political precondition for the acceptability and further development of European standardization ».

<sup>63</sup> Notre traduction : « To provide basic funding to enable consumers to play an effective role in European standardization without loss of earnings ».

transnationale tant dans leur source d'inspiration que lors de leur diffusion et impliquent une profonde réorganisation du monde du travail et de la consommation, et ce dès ses origines situées dans la production de pièces interchangeables. Ces constats sont d'autant plus importants aujourd'hui face au rôle conféré aux normes internationales dans le cadre des accords de l'OMC ou de la politique réglementaire européenne. À cette dévolution formelle de pouvoir aux organisations de normalisation internationale s'ajoutent des transferts plus informels d'autorité par l'entremise des mécanismes de l'accréditation et de la certification. La normalisation internationale s'inscrit dans un espace de régulation adossé à la fois à l'espace du marché global et à celui des régulations nationales. Elle donne alors à voir un espace de régulation fragmenté, où l'autorité des normes internationales peut aussi bien relever des législations nationales que des conditions d'accès aux chaînes de sous-traitance transnationales. L'importance grandissante de la normalisation internationale et son extension continue à de nouveaux thèmes soulèvent alors, avec acuité, la question des acteurs en charge de la définition des spécifications techniques. La participation du monde associatif à l'élaboration des spécifications techniques joue un rôle important dans l'encadrement institutionnel de la normalisation internationale. Elle a tout d'abord un rôle essentiel en vue de la légitimation de cette forme non conventionnelle d'autorité. La participation de la société civile a alors une dimension instrumentale. Les autorités publiques et les acteurs gouvernementaux ne manquent pas de soutenir la participation des représentants de la société civile à l'occasion des transferts d'autorité dont jouit la normalisation internationale. Dans le même temps, les organisations de normalisation ont créé des comités spécifiquement dédiés à la représentation des consommateurs. La représentation des consommateurs par de tels comités peut alors tantôt justifier la mainmise de secteur privé sur les activités de normalisation, tantôt offrir une ressource aux normalisateurs pour renverser la logique de la normalisation, c'est-à-dire passer d'une logique orientée vers la production industrielle à une logique centrée sur l'usage du client commercial ou individuel. Face à l'instrumentalisation possible de la participation de la société civile, on peut alors se demander pour quelles raisons une association sans intérêt commercial dû aux activités de normalisation investit ces arènes ? L'extension thématique de la normalisation internationale semble fournir une première réponse et démontre les limites de l'usage instrumental de la

participation.

L'extension thématique de la normalisation à la quasi-totalité des objets de notre quotidien et à des thèmes moins tangibles conduit potentiellement à l'implication de nouveaux acteurs concernés par ces thèmes. La participation du monde associatif peut alors intervenir en réponse aux controverses entourant ces thèmes, comme le démontre l'élaboration d'ISO 26000 ou la création des premières associations de consommateurs face à des produits dangereux. La participation de la société civile a alors une dimension cognitive et peut conduire à l'amélioration substantielle des normes internationales, comme dans le cas des échafaudages ou des capuches pour enfants. Il ne faut cependant pas oublier que l'extension thématique de la normalisation peut créer de nouveaux obstacles à la participation du monde associatif, désormais confronté à une vaste gamme de thèmes aux conséquences potentiellement vitales pour les citoyens. Bien que les normes internationales à usage réglementaire puissent à première vue paraître prioritaires pour une telle participation, l'impact et le degré de contrainte présumés des normes ne se réduisent pas à leur usage dans les politiques publiques. L'inclusivité réelle des processus d'élaboration des normes constitue à cet égard un enjeu institutionnel dont l'envergure dépasse le cadre réglementaire des politiques publiques. Face à l'étendue des thèmes normalisés, on peut alors se demander où participent les représentants de la société civile. De même, les thèmes normalisés peuvent incorporer les savoirs et l'expertise de la société civile selon des modalités diverses qui vont de la capture du savoir-faire des travailleurs qualifiés à la reconnaissance et à la prise en compte des revendications des travailleurs et du monde associatif. La question de l'influence de leur participation devient alors centrale.

Le déficit démocratique qui caractérise habituellement la normalisation internationale ne laisse a priori présager qu'une influence limitée de la participation du monde associatif à l'élaboration des normes. À ce titre, le pendant de la participation volontaire et de l'ouverture formelle semble être l'absence de critères de définition des parties prenantes et de garantie d'une représentation équilibrée. Il ne faut cependant pas négliger l'influence à la fois directe et plus structurelle de la société civile au sein des arènes de normalisation. Comme nous l'avons vu, ladite société civile peut aussi, à son tour, faire un usage instrumental des normes, comme lorsque les consommateurs s'organisent et se mobilisent pour offrir une information

indépendante et scientifiquement fondée quant à la qualité et à l'innocuité des biens de consommation. Les associations de consommateurs participent, alors, à la construction de l'autorité des normes, en intéressant plus largement la société à leur usage, qu'il s'agisse de tests comparatifs, de labels de qualité ou de l'étiquetage informatif requis pour l'avènement du libre-service. C'est alors qu'apparaît clairement le rôle structurel de la participation de la société civile à l'élaboration des normes internationales : au nom des consommateurs et d'une appréciation analytique de produits soutenue aussi bien par la normalisation que par le mouvement des associations de consommateurs, les spécifications techniques sont placées au cœur de la médiation entre le client et le produit, notamment par l'entremise des tests comparatifs, des emballages et de l'étiquetage informatif, tous fondés sur l'usage de normes. Ces dernières pratiques associent alors structurellement les pratiques des consommateurs à l'usage des normes nationales et internationales. Elles renforcent considérablement l'autorité des normes élaborées par les instances de normalisation et illustrent l'ambivalence de la participation du monde associatif à l'élaboration des normes internationales. La participation des représentants de la société civile peut alors contribuer à l'enrichissement cognitif des normes élaborées et à leur usage à des fins de protection de la société dans son ensemble, et, dans le même temps, contribuer la légitimation d'une forme d'autorité privée dont ils sont, de fait, généralement absents et qui contribue à l'instanciation de nouvelles inégalités, comme dans le cas des matériaux de construction ou de la (non-)prise en compte des conditions de travail dans les tests comparatifs.

L'étude de la participation des représentants de la société civile à l'élaboration des normes internationales permet alors non seulement d'évaluer les qualités démocratiques des nouvelles formes d'autorité non étatique encadrant la mondialisation, mais aussi d'observer le rôle de l'expertise et l'influence plus large de la participation dans la construction de l'autorité des normes internationales. Si nous avons indistinctement fait référence à la participation du « monde associatif », de la « société civile » ou « des représentants des consommateurs » au sein de ce chapitre, il convient maintenant de préciser la notion de « société civile » et plus particulièrement celle de « consommateur », puisque, comme nous l'avons vu, cette dernière catégorie fait l'objet d'une attention spéciale au sein des organisations de normalisation.

## **Chapitre 2 : De l'émergence du consommateur à sa représentation institutionnalisée dans les arènes de normalisation internationale**

Ce chapitre a pour ambition de démontrer l'importance d'une problématisation des parties prenantes de la normalisation, et plus précisément, de la catégorie des « consommateurs ». Il ne s'agit pas ici de fournir une définition univoque du consommateur, mais d'explorer ses multiples facettes pour comprendre la malléabilité de cette figure centrale de nos sociétés contemporaines. Il s'agit en particulier de voir comment diverses définitions du consommateur peuvent affecter les modalités et l'étendue de sa participation et de sa représentation dans les arènes de normalisation internationale.

Le « consommateur », à la fois comme acteur et comme figure sociale au nom de laquelle une grande variété d'acteurs s'expriment, est généralement négligé dans l'étude des relations internationales/économie politique internationale (Iles, 2006). On peut dresser le constat de cette absence relative à l'aune des index de plusieurs dictionnaires, recueils de textes et ouvrages introductifs de la discipline. Le *Dictionnaire des relations internationales* (Smouts et al., 2006) ou le *Routledge Handbook of International Political Economy* (Blyth, 2009) ne mentionnent ni le consommateur, ni la consommation et semblent préférer une référence aux « organisations non gouvernementales » et, plus largement, à la « société civile ». Dans le même temps, ces ouvrages ne manquent pas de faire référence aux chaînes de production globales et au commerce international, dont le consommateur est a priori l'indispensable contrepartie. Au sein des ouvrages théoriques introductifs *International Relations Theories, Discipline and Diversity* (Dunne et al., 2013) et *Global Political Economy* (O'Brien & Williams, 2010), la société « consumériste » fait une apparition lacunaire pour le premier et le « consommateur » fait certes l'objet d'une entrée plus étoffée au sein du second ouvrage mais il reste cependant d'un

faible secours théorique pour appréhender ce phénomène complexe. Dans l'ouvrage édité par Dunne, Kurki & Smith, le « consumérisme » est évoqué dans le cadre de la Guerre froide et d'un processus de diffusion hégémonique d'une culture américaine où liberté et consommation se confondent, la seconde réduisant la première à l'existence d'un plus grand choix et d'une abondance matérielle (2013, p. 165). Quant à l'ouvrage rédigé par O'Brien et Williams (2010), il contient près d'une vingtaine de références aux « consommateurs », mais, ils apparaissent presque exclusivement en tant qu'acteurs économiques agissant conformément aux recueils d'économie classique, ce qui est problématique pour un ouvrage qui tend précisément à dénoncer cette perspective réductrice de l'économie. Si le « consommateur » apparaît largement de façon péjorative, conduisant à l'extension des logiques marchandes et à une homogénéisation des cultures et des goûts (O'Brien & Williams, 2010, p. 195), il est aussi présenté, mais à la marge, comme un acteur politique capable de se mobiliser pour faire valoir ses préoccupations sanitaires et, ainsi, peser dans le champ du commerce international, comme dans le cas du commerce international du bœuf élevé aux hormones (*idem.*, p. 162) ou dans le processus de division internationale du travail : « Les lecteurs de ce livre font partie de ce processus dans leur activité en tant que *citoyens et consommateurs* » (*idem.*, p. 279, italique ajouté)<sup>64</sup>. Enfin, c'est aussi en abordant le rôle des femmes dans l'économie que le consommateur apparaît, trahissant alors la dimension sexuée de la consommation.

On peut ici dégager les raisons culturelles, théoriques et empiriques à l'absence relative de la figure du consommateur au sein du champ disciplinaire qui nous concerne. Tout d'abord, la consommation et le consommateur – souvent encore de fait une consommatrice – apparaissent comme un phénomène principalement économique souvent situé entre l'espace domestique et pacifique du foyer et celui de la grande surface. Ce phénomène est ainsi fort éloigné du monde anarchique, conflictuel et principalement masculin des relations entre États à la poursuite d'une politique de puissance. Et pourtant, comme le manuel de Dunne, Kurki & Smith (2013) l'indique, le consumérisme a offert un soutien idéologique important dans le

---

<sup>64</sup> Notre traduction : « Readers of this book are part of that process in their activity *as citizens and consumers* ».



cadre d'une politique de puissance, comme ce fut le cas durant la Guerre froide. On peut ensuite relever des raisons plus théoriques à cette absence.

Le consommateur est un « concept essentiellement contesté » (Gallie, 1956), car il implique la plupart du temps une évaluation normative. À cet égard, Gabriel et Lang (Gabriel & Lang, 1995, 2008) ont qualifié le consommateur de figure « ingérable », parce qu'elle renvoie à une variété de significations allant de l'acteur dupe et manipulé par les publicitaires à l'acteur rationnel des manuels d'économie, en passant par l'acteur qui s'engage politiquement par ses pratiques de consommation. S'ensuit une certaine « récalcitrance » théorique, puisque le consommateur tend rarement à se comporter selon les logiques attendues par l'une ou l'autre de ces identités. Au-delà de la difficulté à définir le consommateur, l'action des consommateurs peine à faire sens au sein des principales approches d'économie politique internationale : dans une perspective réaliste, l'économie est un outil aux mains de l'État et le consommateur est au mieux l'une des ressources de la politique de puissance poursuivie par les États sur la scène internationale. Les approches libérales insistent sur l'autonomie de la sphère économique et politique et le consommateur certes un acteur économique légitime sur le plan individuel, mais dans le même temps, « l'idée de représentation d'un aspect des préoccupations de tous les individus – conception horizontale qui enjambe les clivages politiques — est tout à fait étrangère à l'idée de délégation par le vote » (Ruffat, 1987, p. 20). Enfin, au sein du marxisme, le consommateur n'est pas une catégorie d'analyse pertinente dans la mesure où elle ne s'inscrit pas dans un conflit de classe qu'elle rend invisible en regroupant sous un étendard commun salariés et propriétaires (idem.).

Les difficultés conceptuelles propres à la figure du consommateur se traduisent aussi sur le terrain de la recherche empirique. Comme on le comprend, les consommateurs sont une catégorie difficile à définir, aux contours flous, et à laquelle on préfère souvent la catégorie des « organisations non gouvernementales » (ONG). Cette préférence ne tient probablement pas à la réalité plus précise à laquelle la catégorie renvoie<sup>65</sup>, mais plutôt à l'histoire du terme qui se situe dans les travaux des Nations Unies, où il figure toujours en bonne place au côté des « organisations

---

<sup>65</sup> En effet, Amnesty International, la National Rifle Association of America ou encore Consumers International font partie des quelques 20'000 ONGs reconnues dans le système onusien. Voir <http://esango.un.org/civilsociety/login.do>, accès le 18 août 2013.

de la société civile » (Willetts, 2011). À la reconnaissance de la catégorie des ONGs par les organisations internationales, s'ajoute le fait que ces acteurs sont souvent spécialisés, par exemple en matière environnementale ou de droits humains, et qu'il est, par conséquent, plus facile à l'observateur d'identifier les arènes internationales pertinentes de leur action, notamment parmi les institutions et programmes spécialisés des Nations Unies. À l'inverse, les problèmes auxquels font face les consommateurs sont généralement de nature transversale portant aussi bien sur des questions d'accessibilité, de protection de l'environnement et de la santé ou de justice sociale. Dès lors, force est de constater qu'aucune organisation internationale n'est spécifiquement dédiée à la consommation.

Les obstacles à une prise en compte du consommateur et des mouvements associatifs le représentant sont donc nombreux. Avec la montée en puissance des mécanismes de pouvoir non étatique, il devient urgent de les affronter en raison de l'usage instrumental et normatif dont cette catégorie peut faire l'objet dans la construction de nouveaux espaces de régulation (Burgess, 2001; Everson & Joerges, 2008). Le consommateur n'est pas lié, *a priori*, à un espace géographique déterminé, ou plus précisément à l'État-Nation, et ce bien que sa protection relève le plus souvent de la sphère publique de l'action gouvernementale. À l'inverse, il se situe dans l'environnement immédiat des entreprises et du capital opérant à une échelle transnationale dont il peut contester les pratiques au-delà des frontières nationales (Keck & Sikkink, 1998; Tarrow, 2006). La rhétorique universaliste qui affirme que 'nous sommes tous des consommateurs' suggère alors que le consommateur est porteur d'une identité partagée qui emprunte autant à la discipline du marché qu'aux valeurs démocratiques d'égalité et de liberté. Sous cet angle, le consommateur apparaît à l'articulation de la sphère publique et de la sphère privée. Il se situe à la croisée du politique et de l'économique avec lesquels il entretient des relations ambivalentes, faisant tantôt l'objet des politiques publiques visant à maintenir son pouvoir d'achat, tantôt l'objet des campagnes publicitaires destinées à orienter ses désirs. Il est en même temps un « acteur politique » et un « agent économique » (Pinto, 1990). Ainsi, loin de représenter un obstacle infranchissable, l'affirmation « nous sommes tous des consommateurs » éclaire au contraire le potentiel mobilisateur de cette catégorie, à la fois source d'intégration et de stratification. Bien qu'il soit ingérable – ou peut-être précisément pour cette raison –

il offre une catégorie mobilisatrice pour une vaste gamme d'acteurs. De plus, comme nous allons le voir plus en détail, les consommateurs organisés, c'est-à-dire constitués en association, font l'objet d'une attention particulière dans les arènes de la normalisation internationale, au contraire d'autres organisations de la société civile et ONG.

Ce chapitre est organisé de la façon suivante. La première section présente les études désormais classiques de la « société de consommation ». Ce retour sur les approches macro-sociales développées dès le tournant du XXe siècle permet d'éclairer les principales dichotomies à l'œuvre dans la caractérisation du phénomène de la consommation et de la figure du consommateur. Ces dichotomies soulignent l'ambivalence de la consommation comme phénomène porteur de nouvelles stratifications mais aussi comme source d'intégration et de cohésion. Elles démontrent la nature politique et contestée de la consommation et du consommateur alternativement perçu comme un dupe face aux techniques de séduction des publicitaires ou comme souverain dans une économie où ses préférences dictent les orientations de la production industrielle. Ces dichotomies tendent finalement à opposer le consommateur et le citoyen : le consommateur étant à la recherche de sa satisfaction individuelle dans la sphère marchande et le citoyen participant à la recherche du bien-être collectif dans la sphère publique. Ces dichotomies masquent cependant le travail de construction historique et social des consommateurs par une grande diversité d'acteurs. Les idéaux types développés par Cohen pour qualifier l'articulation entre citoyenneté et consommation permettront alors de rendre compte de la façon dont la problématisation du consommateur affecte l'étendue et les modalités de sa participation politique. C'est sur cette base que nous envisageons dans une seconde section le rôle du consommateur, comme figure sociale, mais aussi comme acteur des relations internationales. Sous cet angle, la normalisation internationale est étroitement liée au déplacement de la protection de consommateurs du cadre démocratique national vers des arènes internationales et contribue à renforcer leur pouvoir *au sein* des marchés plutôt que *sur* ces derniers. Autrement dit, les normes internationales reposent sur une figure spécifique du consommateur. Nous verrons alors, dans la troisième section, comment l'identité présumée du consommateur intervient dans l'institutionnalisation des comités consommateurs dans les arènes de normalisation.

Nous aurons alors l'occasion de décrire les modalités de la participation et de la représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation nationale, européenne et internationale. Au terme de ce chapitre, l'importance de problématiser une catégorie aussi large que celle des consommateurs et qui oscille toujours entre le citoyen et le client devrait apparaître indispensable.

## **1. À l'origine de la société de consommation : les dichotomies constitutives d'une catégorie mobilisatrice**

Le consommateur est aujourd'hui une figure centrale de nos sociétés. Il n'a cependant pas émergé automatiquement de la diffusion d'une économie capitaliste, mais a fait l'objet d'un véritable travail de construction de la part d'une variété d'acteurs. Dans ce processus, les représentants ont précédé les représentés (Pinto, 1992), bien que le consommateur ne soit pas uniquement le fait d'une construction par le haut (i.e. les gouvernements), mais aussi par le bas (i.e. le mouvement consumériste). C'est sous l'impulsion des gouvernements, des chercheurs en sciences sociales, des entreprises, de professions émergentes et de la société civile, que la figure du consommateur a été construite au service de différents projets d'économie politique. Trentmann (2006, p. 17) développe à cet égard la notion de « consommateur délimité » (bounded consumer) pour souligner l'importance du contexte culturel, temporel et spatial qui donne sa signification particulière au consommateur. Le consommateur émerge dans un contexte socio-historique particulier et sa définition affecte la place qui lui est faite dans les processus politiques et sa propension à être politiquement actif.

Aujourd'hui, le consommateur rationnel et individualiste qui peuple les manuels d'économie apparaît comme un agent rampant des dynamiques de privatisation, notamment en étendant le principe du libre choix aux services publics, en contribuant plus largement à la marchandisation de la politique électorale, ou encore en détournant le citoyen de ses devoirs publics pour le conforter dans l'espace domestique du foyer. Dans le même temps, la sociologie et l'histoire économique redécouvrent un « consommateur engagé » au service de la collectivité et qui fait du marché non pas un simple espace de transactions marchandes, mais la cible d'une activité collective, politique et potentiellement émancipatrice (Chessel, 2012; Dubuisson-Quellier, 2009a; Micheletti & Stolle, 2007; Stolle et al., 2005). Dans

cette perspective, « la consommation n'est plus la cible de la contestation; elle incarne l'action militante elle-même » (Dubuisson-Quellier, 2009a, p. 132). Ces deux figures opposées du consommateur, l'une à la poursuite de son intérêt individuel et l'autre au service de l'intérêt général, permettent de souligner deux caractéristiques essentielles de ladite société de consommation : d'une part, il s'agit d'un phénomène politique affectant notre façon de vivre ensemble, par exemple en faisant de la question de la garde des enfants un choix individuel ou une responsabilité collective. D'autre part, il s'agit d'un phénomène contradictoire qui peut simultanément contribuer à la politisation du marché et à la marchandisation de la politique, c'est-à-dire à la fois renforcer le contrôle que la société exerce sur le fonctionnement de l'économie et subordonner la vie démocratique à l'exercice du choix individuel. Il est alors intéressant d'appréhender le consommateur et la consommatrice autour d'une série de couples binaires qui apparaissent comme autant de dichotomies constitutives de leur identité. Ces dichotomies et les multiples arrangements auxquels elles peuvent donner lieu illustrent la malléabilité de la figure du consommateur et expliquent en partie pourquoi une variété d'acteurs s'en saisissent à des fins non moins diverses.

### **1.1 La société de consommation : source de stratification sociale et de cohésion**

Sans retracer en détail l'émergence de la société de consommation, il est ici nécessaire de rappeler les facteurs contextuels ayant conduit à l'apparition d'une telle société et de présenter les principales approches macro-sociales de ce phénomène. Alors que, sous l'Ancien Régime, les pratiques de consommation s'inscrivent dans un modèle binaire où la « stratégie de survie » du peuple contraste avec la « prodigalité aristocratique » permettant aux courtisans de tenir leur rang, plusieurs transformations majeures viennent modifier ces pratiques au cours du XVIIIe et XIXe siècle (Chessel, 2012, pp. 12-15). Parmi ces changements significatifs, soulignons tout d'abord l'enrichissement plus général de la société qui permet notamment à la bourgeoisie naissante d'acquérir de nouveaux produits (vaisselle, mobilier ou produits coloniaux tels que le café et le sucre). Cette évolution est indissociable des phénomènes d'industrialisation et d'urbanisation et de l'apparition concomitante du travail salarié qui impliquent un recours au marché pour l'acquisition des biens qui ne peuvent plus être produits durant les temps de

travail domestique. Enfin, la société de consommation trouve ses fondements théoriques les plus solides dans l'apparition d'une nouvelle pensée économique, notamment issue des travaux d'Adam Smith, qui érige la recherche de l'intérêt individuel en mécanisme permettant d'atteindre l'intérêt général en stimulant la concurrence. Consommation et production sont étroitement liées au sein du fameux mécanisme de la « main invisible ».

Il convient ici de préciser la pensée développée par les économistes à la base de la prétendue souveraineté du consommateur sur le marché. Comme le souligne Smith dans un passage fréquemment cité, « La consommation doit être la seule fin, l'unique but de toute production » (A. Smith, 1843, p. 555). Cette perspective a pour présupposé que l'homme a des besoins naturels et individuels qui le conduisent à choisir, c'est-à-dire à donner sa préférence, à des objets qui lui fourniront le maximum de satisfaction. La tâche de la production consiste alors à découvrir ces besoins pour y répondre de manière à maximiser la satisfaction individuelle du consommateur et attirer ses préférences. C'est ainsi que le consommateur acquiert sa souveraineté et en vient à diriger la production dans son ensemble par le mécanisme de la concurrence : le client est roi. Marx démentira vigoureusement cette perspective en identifiant le premier les implications sociales et politiques de la transformation des objets du quotidien en marchandises, c'est-à-dire en objets de consommation.

Marx est en effet moins concerné par le « consommateur » que par la transformation des objets en marchandises. Dans le livre I du *Capital*, il dénonce le « caractère fétiche de la marchandise et son secret » (Marx, 1985). Sous le capitalisme, les objets incorporent, en plus de leur valeur d'usage traditionnelle, une valeur d'échange qui renvoie à la plus-value extraite de la force de travail. La marchandise n'est pas simplement un objet mais une « chose sociale » (*idem.*, p. 100) qui, en tant que produit de l'activité du travail, incorpore les relations sociales de production. La « forme marchandise » ne révèle cependant pas directement comment le produit du travail est amené sur le marché et la « valeur ne porte donc pas écrit sur le front ce qu'elle est » (*idem.*, p. 102). C'est ici que le caractère fétiche de la marchandise apparaît. La valeur ne découle pas de l'utilité que conférerait un consommateur souverain à un objet, mais bel et bien des rapports sociaux de production. Le caractère fétiche de la marchandise cache la réalité des rapports de production aux

consommateurs et empêche sous cet angle l'émergence d'une conscience de classe.

L'émergence de la consommation comme un phénomène de masse suscite un intérêt plus ciblé du monde académique qui appréhende le phénomène au niveau macro-social. En 1899, Thorstein Veblen publie un ouvrage désormais classique sur la consommation, la *Théorie de la classe de loisir*, au sein duquel il dénonce les dérives issues des pratiques de consommation ostentatoires (1970). Cette première critique de la société de consommation s'oppose elle aussi aux présupposés de l'économie néoclassique qui appréhendent la consommation comme un exercice individuel de maximisation de l'utilité des biens (Schor, 2007). Veblen souligne à quel point les prétendues préférences des consommateurs sont socialement déterminées notamment par leur position dans la hiérarchie sociale. La consommation est le théâtre d'une compétition statutaire où les individus, engagés dans une logique de comparaison avec autrui, démontrent leur force pécuniaire par la consommation de biens « ostentatoires ». Ainsi les individus sont portés, par une logique de surenchère, à une « lutte infinie pour le statut » (Heilbrunn, 2011, p. 66). Veblen identifie ainsi la consommation comme le principal système de stratification sociale dans lequel la « classe de loisir » occupe le sommet de la hiérarchie et suscite l'émulation des classes inférieures (Dubuisson-Quellier, 2009b). « Dans toute société industrielle, l'assise la plus fondamentale du bon renom, c'est la puissance pécuniaire; le moyen de briller en ce domaine, c'est d'avoir du loisir et de consommer pour la montre. (...) Aucune classe de la société, même si elle se trouve dans la pauvreté la plus abjecte, ne s'interdit toute habitude de consommation ostentatoire » (Veblen, 1970, p. 57). Les loisirs sont alors des biens de statut par excellence puisqu'ils expriment « la consommation improductive du temps qui 1° tient à un sentiment de l'indignité du travail productif; 2° témoigne de la possibilité pécuniaire de s'offrir une vie d'oisiveté » (*idem.*, p. 31). Veblen identifie non seulement la consommation comme système de stratification sociale qui repose sur une dichotomie entre temps de vie productif et improductif, mais aussi comme un site majeur de la domination masculine au travers de la notion de consommation déléguée : « l'épouse était jadis bête de somme et chose de l'homme, en fait comme en théorie, et produisait les biens qu'il consommait; elle est à présent la consommatrice rituelle des biens que le mari produit. Il ne faut pourtant pas s'y tromper : elle demeure sa chose en théorie, car la délégation habituelle du loisir et

de la consommation est la marque immuable de la servante et de l'esclave » (*idem.*, p. 56). La force de la pensée de Veblen est ainsi de concevoir la consommation à la fois sous l'angle de la distinction sociale et comme un indicateur de genre, la consommation ostentatoire devenant « le nouveau signe de la position dominée des femmes » (Desjeux, 2006, p. 13). Comme nous allons le voir, les dichotomies entre nécessité et luxe, activité productive et improductive ou entre homme et femme marquent les lectures ultérieures de la société de consommation.

Sur le vieux continent, le sociologue français, Maurice Halbwachs, approche le rôle de la consommation dans son étude publiée en 1913, *La classe ouvrière et les niveaux de vie*. Sa principale contribution est de mettre en exergue la consommation comme « traceur privilégié des spécificités d'une classe » (Dubuisson-Quellier, 2009b, p. 733). Sur la base de statistiques allemandes du budget des ménages ventilé sur des postes tels que nourriture, vêtement et logement, il étudie l'évolution des dépenses lorsque les revenus (ou la taille de la famille) changent. Son étude observe que si, chez les ouvriers, la proportion du revenu consacrée à la nourriture baisse lorsque le revenu augmente, la proportion consacrée au logement stagne ou diminue (par opposition aux employés) alors que celle consacrée aux habits ou aux services spirituels augmente (Desjeux, 2006). Il explique cette situation par la priorité accordée par la classe ouvrière à la recherche de satisfaction des besoins sociaux dont elle est généralement privée, se trouvant dans « l'obligation de subvenir à des besoins essentiels » et dans l'incapacité de participer à la vie sociale par manque d'éducation (Dubuisson-Quellier, 2009b, p. 731). Maurice Halbwachs met donc en lumière l'existence d'une norme de groupe qui permet d'expliquer en partie la consommation par des « effets d'appartenance sociale » et pouvant, à ce titre, agir comme « un facteur d'inclusion ou d'exclusion sociale » (Desjeux, 2006, pp. 21-22). Alors que Halbwachs identifie les modes de consommation comme porteur d'une spécificité de classe, Adorno et Horkheimer y voient au contraire un élément empêchant la formation d'une identité de classe.

Dans un écrit intitulé « La production industrielle des biens culturels » (1974), Theodore Adorno et Max Horkheimer partagent avec Veblen une vision pessimiste de la société de consommation, mais pour souligner la culture de masse à laquelle donne lieu la production capitaliste. À l'inverse de Veblen qui oppose clairement le travail productif propre à la sphère de la production aux activités improductives



propre à la sphère de la consommation, Adorno et Horkheimer établissent une étroite correspondance entre la logique de la consommation et celle de la production au sein de la dynamique du capitalisme. Sous le capitalisme, la production culturelle, telle qu'incarnée par la radio, le cinéma et, dans une moindre mesure, la télévision, alors encore en devenir, est motivée par le profit et le désir de rationalisation qu'il engendre. Cette industrie conduit à une uniformisation et une standardisation de « la production industrielle des biens culturels » dont la consommation massive tend « à uniformiser les valeurs et les pratiques au profit d'une culture de masse » (Dubuisson-Quellier, 2009b, p. 734). La médiocrité de l'industrie culturelle, associée aux techniques de séduction des professionnels de la publicité, dépossède les consommateurs de leur subjectivité et de leur libre arbitre. Elle conduit à la manipulation et à la démobilisation des classes populaires. À ce titre, elle empêche, pour reprendre les termes de Chiapello et Boltanski(1999), toute « critique artistique »<sup>66</sup>, la culture authentique étant étouffée par une culture de masse. Ainsi, dans la société de consommation, la culture est dirigée par les impératifs de la production et les consommateurs sont largement dupés par une culture réduisant le champ des possibles. On entrevoit une dichotomie récurrente de l'étude de la consommation, entre un consommateur dupe en proie aux manipulations des publicitaires et à de faux besoins créés par les industries en quête de profit, et un consommateur plus actif, qu'il soit simplement informé ou capable de détourner les signes culturels. Galbraith viendra lui aussi s'inscrire dans cette première perspective, mais pour dénoncer les imperfections du marché en tant que mécanisme de régulation et non de domination.

L'économiste américain John Kenneth Galbraith publie en 1958 *L'ère de l'Opulence* (*The Affluent Society*), où il défend trois arguments (Schor, 2007, p. 25-26). Premièrement, ce sont les producteurs qui créent les désirs des consommateurs : les besoins individuels n'émergent pas en dehors du marché, incitant les entreprises à

---

<sup>66</sup> Selon Chiapello et Boltanski, la critique artistique a pour source : « d'une part, le désenchantement et l'inauthenticité, d'autre part, l'oppression qui caractérise le monde bourgeois associé à la montée du capitalisme » ; elle met en avant « la perte de sens du beau et du grand, qui découle de la standardisation et de la marchandisation généralisée, touchant non seulement les objets quotidiens mais aussi les œuvres d'art (...). Elle insiste sur la volonté objective du capitalisme et de la société bourgeoise d'enrégimenter, de dominer, de soumettre les hommes à un travail prescrit, dans le but du profit mais en invoquant hypocritement la morale, à laquelle elle oppose la liberté de l'artiste, son rejet d'une contamination de l'esthétique par l'éthique (...) » (1999, pp. 83-84).

répondre aux besoins d'un consommateur souverain, mais suivent une « filière inversée ». « C'est la production qui crée les besoins qu'elle cherche à satisfaire » (Galbraith, 2001, p. 33). Cette création intervient en partie par l'émulation, la consommation d'un individu devenant les désirs de son voisin, mais surtout par les démarches publicitaires. Deuxièmement, la société d'abondance amène à un déséquilibre de la « balance sociale », dans la mesure où la croissance de la consommation privée appelle inexorablement au développement des services publics sans quoi cette même consommation devient source de désordre (l'accroissement du parc automobile appelle à terme au développement de nouvelles infrastructures routières et de nouveaux dispositifs de contrôle, etc.). Cependant, et c'est bien ici que se situe la source du déséquilibre, l'émulation et la publicité interviennent presque exclusivement au nom des biens et services produits dans la sphère privée : « Les outils de la communication de masse, dans leur état le plus élevé de développement, assaille les yeux et les oreilles de la communauté pour le compte de plus de boissons, mais pas pour plus d'écoles » (*idem.*, 2001, p. 49)<sup>67</sup>. L'accent mis sur la consommation privée tend donc à évincer la production de biens publics et il en résulte, troisièmement, que le lien entre la consommation et le bien-être individuel est faible.

L'approche de Veblen, de l'école de Francfort ou de Galbraith seront critiquées pour leur interprétation élitiste de la consommation, où les désirs, les goûts et les statuts sont uniquement le fait des classes dominantes et s'imposent de haut en bas, laissant parfois apparaître un monde des biens unidimensionnel qui suppose l'existence d'un consensus autour des symboles de statut (Schor, 2007). En 1970, le sociologue français, Jean Baudrillard, publie *La société de consommation*, où il reproche finalement aux thèses « aliénistes » d'avoir transféré le postulat de la rationalité formelle « à l'œuvre chez les économistes dans le rapport de l'individu aux objets » (et dicté par les besoins) au rapport de l'individu au groupe (dicté par la norme sociale), mais toujours « posés comme séparés » (Baudrillard, 1970, p. 96). Bien que Baudrillard partage le constat d'Adorno et Horkheimer sur la capacité de manipulation des techniques publicitaires et de la marque, il s'oppose à la

---

<sup>67</sup> Notre traduction : « The engines of mass communication, in their highest state of development, assail the eyes and ears of the community on behalf of more beverages but not of more schools ».

dichotomie entre besoins naturels et besoins artificiels, entre nécessité et luxe, les besoins étant toujours socialement construits et historiquement situés; ainsi la consommation répond moins à la satisfaction de besoins naturels ou conditionnés qu'à un double besoin : celui de communication et celui de différenciation sociale. Baudrillard inscrit alors les biens dans un univers relationnel, dans un système de signes, dont la signification ne « dépend ni de leur valeur intrinsèque ni des termes de l'échange économique. Leur sens procède davantage de leur position dans un processus continu de signification et de re-signification » (Heilbrunn, 2006, p. 54). Ce processus se fait cependant aux dépens de la société et de l'Homme, dont l'identité se trouve réduite à la manipulation des signes, l'objet finissant par posséder le sujet : « L'homme de la consommation n'est jamais en face de ses propres besoins, pas plus que du propre produit de son travail, il n'est jamais non plus affronté à sa propre image : il est immanent aux signes qu'il ordonne » (Baudrillard, 1970, p. 301). Ainsi, à l'équation néoclassique qui associe la croissance économique à l'abondance et l'abondance à la démocratie, « l'augmentation de la production tenant lieu de redistribution » (*idem.*, p. 64), Baudrillard oppose une perspective de la consommation comme création d'une pénurie structurelle entre production des biens, fonction de la productivité industrielle et production des besoins, fonction de la logique de différenciation sociale. Alors que les premiers sont limités, les seconds sont illimités et la société de croissance apparaît alors comme le contraire d'une société d'abondance en raison de cette pénurie structurelle (Baudrillard, 1970).

En dehors de la littérature économique conventionnelle, c'est à l'ouvrage de l'anthropologue Mary Douglas et de l'économiste Baron Isherwood intitulé *Le Monde des Biens* (2008) que l'on doit une analyse plus positive du monde de la consommation. Bien qu'ils ne s'y réfèrent pas explicitement, Douglas et Isherwood partagent l'approche communicationnelle de Baudrillard dans une interprétation de la consommation comme un langage, comme un système de communication de sens et de valeur : « tous les biens sont porteurs de sens, mais aucun en lui-même. (...) Le sens réside dans les relations entre tous les biens, tout comme la musique réside dans les relations marquées par les sons et pas dans une seule note » (Douglas & Isherwood, 2008, p. 95). Mais ils se distancient d'une sociologie de la domination et d'une vision essentiellement pessimiste de la consommation en soulignant que les

biens « qui sont neutres et dont les usages sont sociaux, peuvent être utilisés comme des barrières ou comme des ponts ». Les biens sont identifiés comme un « support matériel de la culture » permettant de rendre « les catégories de la culture visibles et stables » (*idem.*, p. 83). Ils accordent en fait une place active à la société dans la production du sens des biens dont la valeur est « décidée avec l'accord des autres consommateurs. (...). Chaque personne est source de jugements et sujette à des jugements; chaque individu trouve sa place dans le schéma de classification dont il contribue à établir les discriminations » (*idem.*, p. 97). Ainsi, le monde des biens donne-t-il à voir la consommation avant tout comme un « espace d'expression identitaire » (Dubuisson-Quellier, 2009b, p. 736).

Après ce tour d'horizon des auteurs au fondement de l'analyse de la consommation, soulignons que leur contribution réside tout d'abord dans l'approche macro-sociale du phénomène de la consommation qui permet d'identifier son caractère structurel dans le fonctionnement des sociétés capitalistes modernes. Ces études mettent ensuite à jour une série de dichotomies (production-consommation, nécessité-luxe, homme-femme, actif-passif) qui traversent l'étude de la consommation et attestent du caractère complexe, ambivalent et contradictoire de la consommation, à la fois source de stratification et d'intégration sociale, à la fois support de la domination masculine et de l'expression identitaire.

À l'origine de ces dichotomies se trouve souvent un jugement moral qui rappelle le caractère historiquement et socialement construit de la consommation, à l'instar de la distinction entre activité productive et improductive ou entre nécessité et luxe, le luxe d'hier étant souvent la nécessité d'aujourd'hui – la machine à laver est-elle un luxe ou une nécessité ? De même, la distinction entre une activité productive et improductive renvoie à une opposition entre ascétisme et hédonisme qui passe sous silence le gaspillage industriel pour la première (une forme de consommation improductive) et la production de norme de groupe pour la seconde (une forme de consommation productive). Cette dichotomie est d'ailleurs à la source du néologisme anglais de « prosumer » pour souligner le rôle croissant du consommateur en tant que producteur, qu'il s'agisse des activités de services ou des sites internet fondés sur la contribution active des usagers (Ritzer & Jurgenson, 2010). Quant au caractère sexué de la consommation et à la dichotomie homme-femme, elle illustre parfaitement le caractère contradictoire de la consommation, les

femmes reflétant simultanément les fléaux sociaux et les valeurs potentielles de la consommation pour la société. En effet, les dérives de la consommation de masse, en tant que site de la domination masculine, sont stigmatisées par des figures féminines telles que la prostituée ou la cleptomane (Roberts, 1998). Dans le même temps, l'emphase sur les valeurs pacifiques du foyer offre une alternative séduisante à la lutte des classes qui prévaut au sein de la production. Cette même emphase sur les bienfaits de la consommation fournit cependant aux femmes et à d'autres catégories discriminées un formidable moyen de lutte pour leur reconnaissance sur la scène publique, comme nous le verrons dans la sous-section suivante. Avec la cleptomane, victime de ses pulsions et désirs irrationnels de consommation et la ménagère engagée pour l'obtention d'une protection sur le marché se dessine alors l'opposition entre un consommateur passif ou actif.

La dichotomie entre un consommateur actif, exprimant ses préférences lors du choix, et un consommateur dupe, manipulé par les techniques publicitaires, est probablement l'une des plus structurantes. Comme le souligne Schor, cette dichotomie conduit à un « cul-de-sac théorique » (2007, p. 24). En insistant sur la capacité d'agent des consommateurs, l'analyse court le risque d'ignorer le pouvoir des producteurs dans le cadrage des choix individuels et d'amalgamer les niveaux « micro » et « macro » d'analyse en assumant l'isomorphisme propre à l'économie néo-classique entre le consommateur individuel et les structures économiques. À l'inverse, il est difficile d'appréhender la complexité de la consommation en déniait toute capacité d'agence aux acteurs. Partant du constat que la consommation est aujourd'hui l'un des sites privilégiés de la construction identitaire, elle suggère d'appréhender l'agence comme étant en partie construite par les producteurs, plutôt que déployée contre eux. Loin d'impliquer l'existence d'une « fausse conscience » de la part du consommateur, il s'agit de reconnaître que leur capacité d'agent est en partie contrainte et construite par les structures économiques : « Même ceux qui choisissent de vivre dans de rejet de la consommation ne peuvent pas échapper au fait que leur identité est devenue un mode de vie promu et commercialisé, avec des magazines, des cours, des vêtements et des accoutrements pour promouvoir la

simplicité et le rejet du consumérisme » (Schor, 2007, p. 25)<sup>68</sup>. Cette dichotomie est cependant persistante et se retrouve de nos jours dans les approches qui appréhendent l'activisme des consommateurs comme une forme inférieure de participation politique illustrant *in fine* l'impossibilité du rejet des modes de consommation capitaliste (par exemple Lipschutz, 2004), par opposition aux études soulignant la contribution de l'action des consommateurs pour recollectiviser les critères de choix en faisant valoir des préoccupations légitimes en matière de santé de sécurité ou de conditions de travail (voir par exemple Dubuisson-Quellier, 2009a, 2008).

Au travers de ces différentes approches, on aperçoit aussi en filigrane l'opposition entre le citoyen, préoccupé par l'intérêt général, et le consommateur à la poursuite de ses désirs individuels. Clarke et ses coauteurs résument cette opposition pour mieux en montrer les limites et ambivalences (Clarke et al., 2007, p. 1-7). Le citoyen est d'abord une construction politique qui incarne l'idéal d'égalité et de liberté propre à l'imaginaire républicain. Il est avant tout situé dans la sphère publique de la délibération et du choix collectif dirigé par la recherche de l'intérêt général. Les relations horizontales entre citoyens sont dirigées par le principe d'égalité, devant la loi, mais aussi dans les urnes. Les relations verticales entre le citoyen et l'État ont un caractère d'obligation mutuelle : les citoyens sont à l'origine du contrat social qui confère son pouvoir à l'État qui, en retour, est chargé de veiller à la préservation du bien-être collectif. À l'inverse, le consommateur est principalement une construction économique située dans la sphère privée des échanges marchands. Il est une figure privée poursuivant son intérêt individuel sur le marché, où il s'engage dans des transactions anonymes caractérisées par l'indifférence mutuelle entre acheteurs et vendeurs. Néanmoins, les relations horizontales entre consommateurs sont influencées par les notions de liberté et d'égalité constitutives du citoyen, bien que la signification y soit très différente. La liberté des consommateurs se résume à la liberté d'exercer un choix individuel et de disposer de sa propriété comme bon lui semble. Une forme d'égalité est aussi promise aux consommateurs, tous étant également libres de choisir avec l'assurance que leur argent vaut autant que celui

---

<sup>68</sup> Notre traduction : « even those who choose to live as anticonsumers cannot escape the fact that theirs [identity] has become an advertised and marketed lifestyle, with magazines, courses, clothes, and accoutrements to promote simplicity and a rejection of consumerism ».

d'un autre consommateur. Il est donc nécessaire d'envisager le consommateur et le citoyen comme deux figures à la fois en tension et co-constitutives l'une de l'autre : « La face publique des citoyens constitue l'autre face de la figure 'privée' du consommateur » (Clarke et al., 2007 :3)<sup>69</sup>. Comme nous le verrons par la suite, ces deux faces font l'objet de différentes articulations qui illustrent les enjeux de pouvoir entourant la définition du consommateur.

Enfin, les dichotomies esquissées ci-dessus et les multiples arrangements auxquelles elles peuvent donner lieu illustrent la malléabilité de la figure du consommateur. Cette malléabilité explique en partie pourquoi une variété d'acteurs parle au nom des consommateurs avec des objectifs certes différents, mais qui soulignent toujours une articulation particulière de la consommation et de la citoyenneté et des relations à établir entre économie et politique. On comprend alors que le consommateur apparaisse comme une catégorie mobilisatrice aussi bien pour les États, pour les entreprises que pour la société civile.

## **1.2 Agir « au nom du consommateur »**

Une grande variété d'acteurs et d'experts se sont exprimés et s'expriment toujours « au nom du consommateur » (Chatriot et al., 2004). Si l'on trouve déjà des pratiques de consommation au sein de la société de cour qui susciteront à terme l'émulation des autres couches de la société (Chessel, 2012), ce n'est qu'à l'époque contemporaine que la consommation fait l'objet d'un usage politique explicite de la part d'une vaste gamme d'acteurs, à l'instar de la célèbre « Boston tea party » (1773) où les colons de la ville jetèrent le thé anglais dans les eaux de la baie de Boston en réaction directe au monopole sur la vente de thé accordé par le Parlement anglais à la Compagnie anglaise des Indes orientales (Allison, 2007). Les pratiques de consommation jouent un rôle important dans la construction de la nation américaine<sup>70</sup>, en « permettant l'édification d'une identité commune contre l'occupant anglais » (Dubuisson-Quellier, 2009a : 28). Le recours à la figure du consommateur à des fins patriotiques n'est cependant pas limité aux États-Unis et se

---

<sup>69</sup> Notre traduction : « The 'public' figure of the citizens forms the other face of the 'private' figure of the consumer ».

<sup>70</sup> L'actuel Tea Party américain illustre à quel point la consommation fournit toujours une puissante source identitaire aux États-Unis, c'est fois-ci pour se révolter contre les dépenses gouvernementales souveraines.

retrouve aussi en Europe (de Grazia, 1998) et au-delà (Hilton, 2007)<sup>71</sup>. L'État a en effet joué un rôle fondamental dans la construction d'une société de consommation, en mobilisant la figure du consommateur à des fins diverses et variées, qu'il s'agisse de construire une identité nationale, de contribuer à l'effort de guerre, de garantir la relance économique dans les périodes de crise, ou de prévenir la propagation du communisme (Strasser et al., 1998). Rien d'étonnant alors à ce que les liens entre citoyenneté et consommation constituent un angle de lecture privilégié par les historiens (Cohen, 2003; Daunton et Hilton, 2001; Trentmann, 2006; Strasser et al., 1998).

Comme nous l'avons indiqué au chapitre précédent, l'intervention gouvernementale en matière de consommation intervient dès le début du XX<sup>e</sup> siècle, notamment avec l'adoption des premières lois en matière de produits alimentaires et pharmaceutiques ou de pratiques commerciales honnêtes. Les crises économiques ainsi que les deux Guerres mondiales viendront renforcer l'intervention étatique en matière de consommation. Aux États-Unis durant le New Deal, un conseil consultatif des consommateurs est établi au sein de la National Recovery Administration. Au cours des deux Guerres mondiales, les impératifs de rationalisation et les conditions de privation donnent lieu à de nouvelles interventions de l'État. Il s'agit alors pour la majorité des belligérants d'intervenir sur la consommation au plan national afin d'assurer l'effort de guerre. Ainsi, en Angleterre, un « conseil des consommateurs » anglais est établi en 1916 au sein du Ministry of food pour canaliser le mécontentement populaire en matière alimentaire « dans les corridors du pouvoir plutôt que dans la rue » (Hilton, 2002, p. 111). De même, aux États-Unis un Office of price administration est créé en 1941 afin d'assurer la stabilité des prix et d'encourager des pratiques de consommation spécifiques (Cohen, 2003 :65). Ces initiatives ont alors en commun de souligner les devoirs des consommateurs en temps de guerre ou de crise économique (Cohen, 2003; Dubuisson-Quellier, 2009a). Le consommateur ne tardera cependant pas à être doté de droits.

C'est dans le courant des années 60 et 70 qu'une vaste gamme de législations

---

<sup>71</sup> Pour l'Allemagne nazie, voir Spiekermann, (2006). Pour l'Allemagne de l'est et de l'ouest voir Merkel (1998) ; Pence (2006) ; Wildt (1998). Pour la Grande-Bretagne voir : Hilton (2002) ; Trentmann et Taylor (2006) ; Vincent (2006). Pour la France, voir Chatriot, 2006. Pour la Suisse, Droux (2006). Pour la Malaisie, voir Hilton, (2007a). Pour les pays scandinaves, Theien (2006).



destinées à protéger le consommateur sont développées en Europe et outre-Atlantique, tel que les législations sur la sécurité des produits, l'étiquetage informatif, le crédit à la consommation ou encore concernant la responsabilité du fait des produits (Chatriot, 2006 ; Hilton, 2007). En Allemagne, alors que seulement 25 nouvelles lois ont été adoptées en matière de protection des consommateurs de 1945 à 1970, ce n'est pas moins de 338 nouvelles lois qui sont adoptées entre 1970 et 1978. De même, en France, seulement 37 lois et décrets ministériels pour la protection des consommateurs étaient en vigueur avant 1970, un total qui passe à 94 en 1978 (Trumbull 2006 ; Hilton, 2007). En Grande-Bretagne, c'est au cours des années 1960 que les principales lois relatives à la sécurité des consommateurs apparaissent, comme la location-vente, le maintien des prix de revente, les dénominations commerciales. Elles sont suivies dans la première moitié des années 1970 par une réglementation plus ample sur le commerce équitable, le crédit, et les biens et services non sollicités (Hilton, 2003). Aux États-Unis, de nombreuses lois pour la protection des consommateurs sont adoptées au cours des années 1960 et 1970, par exemple relatives aux substances dangereuses (1960), aux additifs colorants (1960), à l'innocuité des médicaments (1962), à la publicité sur les produits tabagiques (1965), à l'étiquetage de l'emballage (1966), à l'industrie automobile (1966), à la qualité de la viande (1967), à la sécurité des jouets (1969), à l'octroi des crédits à la consommation (1968, 1970 et 1974), ainsi qu'une foule d'autres pratiques commerciales (Cohen, 2003, p. 360). La mise en œuvre de ces législations a souvent été soutenue et accompagnée par la création, dans les administrations publiques, d'institutions dédiées à la protection du consommateur, qu'il s'agisse de traiter les plaintes des consommateurs ou de surveiller des aspects spécifiques du marché, tels que les pratiques publicitaires, les services financiers ou de l'inspection des poids et mesures (Hilton, 2007a, pp. 71-73).

Le consommateur, préalablement appréhendé sous l'angle des devoirs, est désormais doté de droits (Kroen, 2004). Durant les Trente Glorieuses, l'universalité du consommateur est proclamée sous l'influence de l'« Empire irrésistible, l'avancée de l'Amérique dans l'Europe du XX<sup>e</sup> siècle » (de Grazia, 2005). « Consumers, by definition, include us all » — nous sommes tous, par définition, des

consommateurs<sup>72</sup>. C'est par cette formule que le 15 mars 1962, J.F. Kennedy commence son discours adressé au Congrès en vue de la protection de l'intérêt des consommateurs et où il affirme quatre droits fondamentaux du consommateur : le droit à la sécurité, le droit à l'information, le droit de choisir et le droit à la représentation (Ruffat, 1987). En 1975, le président Gérald Ford y ajoute un cinquième droit, celui à l'éducation (Hellman-Tuitert, 1999; Ruffat, 1987). Ces droits ne confèrent alors pas automatiquement un pouvoir nouveau aux consommateurs, mais s'inscrivent plutôt dans un processus de reconnaissance officielle des préoccupations soulevées par le mouvement consommateur dès les années 1920, à l'instar du droit à l'information, à la sécurité et au choix déjà à l'origine de la création des tests comparatifs par les associations de consommateurs ou encore à l'image de l'éducation fournie par les professionnels de l'enseignement ménager. Les devoirs et droits du consommateur ne sont pas moins au fondement de l'articulation entre citoyenneté et consommation (Dubuisson-Quellier, 2009 :744). Ils ne manqueront pas d'influencer la représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation, comme nous le verrons. Enfin, la découverte du consommateur en tant que cible de l'action gouvernementale est concomitante au développement d'une pluralité d'expertise sur la consommation, portée aussi bien par les milieux professionnels, académiques que par des organisations de la société civile.

L'émergence du consommateur en tant que cible de l'action gouvernementale intervient en étroite corrélation avec la construction d'expertises d'horizons divers, développées à son sujet. La professionnalisation du domaine de la consommation s'inscrit dans le cadre d'une spécialisation croissante des administrations publiques et illustre « la montée de l'expertise au détriment d'autres formes de légitimité » (Hilton et al., 2013; Lebaron, 2009, p. 277). C'est, en effet, au cours du XXe que des professionnels de la consommation émergent et s'autoproclament spécialistes des consommateurs et des marchés : « Des *designers* industriels mettent en forme les produits (...), des *marketers* étudient les marchés, des *packagers* emballent les produits, des *merchandisers* les mettent en scène dans les supermarchés (...)» (Chessel, 2012, p. 58-61). Une série d'intermédiaires des marchés et de nouveaux

---

<sup>72</sup> John Fitzgerald Kennedy, « Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest », disponible en ligne à l'adresse : <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108#axzz2hnxkq59w>, accès le 30 avril 2014.

services émergent durant l'entre-deux-guerres; par exemple, en Allemagne, les études de marché font leur apparition sous l'action des représentants de l'industrie textile, pharmaceutique et alimentaire, qui fondent, en 1934, la Gesellschaft für Konsumforschung (GfK), aujourd'hui l'un des leaders mondiaux dans le domaine des sondages et enquêtes d'opinion (Conrad & Fridenson, 2004). Ces nouvelles spécialités sont intégrées au monde de l'entreprise avec la création de départements spécialisés de marketing, à l'instar de General Motors qui crée, en 1934, un département dédié aux recherches sur le client – 'Customer Research'(Marchand, 1998). Ces nouvelles professions et l'expertise qu'elles portent viennent renforcer le mythe de la souveraineté du consommateur, en plaçant ses désirs à la base de la production. Il s'agit alors de combler le fossé grandissant entre ingénieurs et clients, en permettant de faire remonter les préférences de ces derniers auprès des premiers dans un contexte d'intermédiation croissante (ingénieurs, producteurs, distributeurs, détaillants, clients). Dans le même temps, elles permettent d'afficher le caractère démocratique de l'entreprise privée en jouant sur l'analogie entre le consommateur et le citoyen: «l'entreprise, comme un représentant élu, fonctionnant entièrement au service des consommateurs était mise en exergue par la sollicitation active de leurs idées et de leurs choix. (...). De toute évidence, aucune intervention sous la forme de règlements gouvernementaux ne pouvait améliorer une telle relation «démocratique» (Marchand, 1998, p. 93)<sup>73</sup>. Comme on le voit, ces nouvelles professions ont à la fois une dimension fonctionnelle et idéologique. Les connaissances et techniques développées par ces professionnels ne tarderont d'ailleurs pas à influencer la conduite politique au-delà des questions de consommation, l'expertise développée offrant un support commun, aussi bien pour la publicité que pour la propagande et la communication politique (Chessel, 2012).

Outre l'expertise destinée à soutenir la stratégie et la communication des entreprises (et à terme des professionnels de la politique), des connaissances vouées à protéger et à éduquer le grand public en proie aux profondes modifications du marché sont développées, à l'instar de l'enseignement ménager. L'enseignement

---

<sup>73</sup> Notre traduction : « the corporation, like an elected representative, operated entirely in the service of consumers was made apparent in its active solicitation of their ideas and choices. (...). Obviously, no interventions in the form of government regulations could improve upon such a « democratic » relationship ».

ménager illustre à la fois les nouvelles catégories socioprofessionnelles qui s'emparent des questions de consommation et la prégnance du caractère sexué de celle-ci : il représente « un royaume distinctement féminin de l'expertise au nom du consommateur » (Goldstein, 2006, p. 74). Cet enseignement a pour objectif l'éducation et la réforme des modes de consommation, en étendant l'analyse scientifique et technique à la gestion de l'espace domestique. À ce titre, l'économie domestique repose sur des valeurs d'efficacité, d'hygiène et d'analyse rationnelle coût/bénéfice. Elle occupe un rôle grandissant dans la médiation entre les producteurs et les consommateurs puisqu'elle permet, d'une part, de familiariser les femmes à l'usage de nouveaux produits tout en les avertissant de leurs dangers potentiels et, d'autre part, de faire remonter leurs préoccupations auprès des producteurs (*idem.*, p. 84). L'économie familiale a aussi une dimension culturelle importante. Alors que cette expertise construit un peu plus la consommation comme site de l'activité féminine, elle défie dans le même temps l'image des femmes comme actrices passives et victimes de leurs désirs irrationnels de consommation, en insistant sur leur vigilance et leurs compétences techniques et gestionnaires (*idem.*). L'approche scientifique et technique des produits de consommation au cœur de l'enseignement ménager offre alors une base solide à l'offensive et à l'organisation des premières associations de consommateurs (Hilton, 2007; Cohen, 2003).

Le consommateur n'est pas uniquement le fait d'une construction par le haut, mais résulte aussi des mouvements collectifs qui se saisissent des questions de consommation dans leur lutte pour l'amélioration des conditions de travail, la reconnaissance des droits des minorités ou l'obtention de produits plus sûrs et plus sains. Dès le XIXe siècle, divers mouvements mettent en perspective la consommation comme moyen d'action à la fois politique, économique et moral, à l'instar du mouvement antiesclavagiste ou du mouvement religieux chrétien pour l'observance du sabbat (Glickman, 2006). Ces mouvements offrent un modèle à l'engagement politique contemporain des consommateurs en donnant à voir la consommation sous un jour positif, à savoir non pas comme une activité individuelle et amoralisée, mais comme le site d'une action collective et potentiellement vertueuse. En Europe (notamment en France, en Allemagne, en Suisse et en Belgique) et aux États-Unis, des ligues sociales d'acheteuses voient le jour et utilisent la consommation afin d'améliorer les conditions de travail (Chessel, 2003; Storrs,

2000; Vincent, 2006, p. 38). L'action syndicale utilise aussi la consommation dans leur action politique, à l'instar de listes et de labels établis par les syndicats pour dénoncer les entreprises discriminant les travailleurs syndiqués ou refusant d'améliorer les conditions de travail (Frank, 2003; Wiedenhoft, 2006). Ainsi, la consommation n'est pas « la seule fin de la production » comme le disait Smith, elle est aussi un moyen de lutte à disposition du travailleur pour changer les pratiques de production (Storrs, 2000 ; Wiedenhoft, 2006). Par la suite, la consommation offrira un tremplin important à différents groupes discriminés, à l'instar du mouvement pour les droits civiques aux États-Unis ou des mouvements féministes (Chessel, 2003; Cohen, 2003; Sklar, 1998).

La spécificité des associations des consommateurs qui émergent aux États-Unis, dans les années 1920, puis en Europe, au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, n'est donc pas tant dans les moyens que dans les objectifs et bénéficiaires explicites de leur action : les consommateurs. En effet, les divers mouvements évoqués ci-dessus font déjà usage du boycott et du buycott<sup>74</sup> dans leur action, mais généralement au nom de groupes qui ne se définissent pas en tant que consommateurs, mais plutôt en tant que travailleurs ou citoyens. Ces groupes mettent alors en exergue la consommation comme site potentiel de l'action collective et soulignent les enjeux politiques des actes d'achat individuel. Autrement dit, ils révèlent la dimension potentiellement citoyenne de la consommation requise pour permettre l'émergence du consommateur comme une figure légitime de nos sociétés occidentales – c'est à dire ne contribuant pas uniquement à l'affaiblissement du lien social. Les associations de consommateurs viennent promouvoir les préoccupations collectives des citoyens appréhendés comme des consommateurs quant aux nouvelles pratiques commerciales et productives et à l'impact des produits sur leur santé et leur sécurité.

Il faut toutefois distinguer les associations de consommateurs des mouvements sociaux desquels elles sont issues. D'un côté, elles n'ont pas nécessairement le poids du nombre de participants, de l'autre, elles ont une structure et une organisation plus stable (Willetts, 2011). D'autre part, leur création s'inscrit dans un mouvement

---

<sup>74</sup> Alors que le boycott consiste à ne pas acheter un produit en guise de protestation contre les pratiques de production ou la politique d'une entreprise ou d'un pays, le buycott est l'achat d'un produit plutôt que d'un autre pour promouvoir une cause particulière.

de professionnalisation de la société, aussi bien au sein des administrations que des industries et que des mouvements associatifs. Comme le dit Hilton, « les formes de connaissance professionnelle ont conduit à la création de nouvelles organisations qui cherchaient à intervenir au nom des citoyens sur toute une gamme de questions sociales et politiques » (2013, p. 9)<sup>75</sup>. La professionnalisation est à la fois un support et une contrainte à l'organisation des consommateurs. L'émergence des associations de consommateurs bénéficie de l'expertise des études ménagères, mais aussi des principes de l'organisation rationnelle du travail qu'elles appliquent au monde de la consommation <sup>76</sup>. Dans le même temps, l'influence des associations de consommateurs sur des enjeux complexes passe par le développement de nouvelles formes d'expertise pour affronter les professionnels de l'industrie et des administrations sur leur propre terrain : « Le point clé ici est que, bien que les ONGs rejettent l'expertise technocratique développée soi-disant par le haut, elles ne rejettent pas l'expertise dans son ensemble. Au contraire, elles défiaient le système dominant de savoir sur son propre terrain en affirmant leur propre expertise » (*idem.*, p. 82)<sup>77</sup>. Cette expertise, en retour, implique la récolte de ressources financières additionnelles nécessaires à l'engagement de professionnels.

Le rôle fondamental de l'État, des entreprises et des mouvements sociaux dans la construction des consommateurs nous rappelle que les enjeux entourant la figure du consommateur vont au-delà de la prévention des accidents domestiques et concernent directement l'articulation des pratiques de consommation et des principes de citoyenneté (Dubuisson-Quellier, 2009b, p. 744). En période de pénurie, les pratiques de consommation sont orientées par des exigences citoyennes, le rationnement relevant par exemple du devoir du citoyen de contribuer à l'effort de guerre. En période d'abondance, les pratiques de consommation sont aussi orientées par des exigences citoyennes, en premier lieu une participation active à la consommation de masse pour le bien de la nation, mais

---

<sup>75</sup> Notre traduction : « professional forms of knowledge drove the creation of new organisation that sought to intervene on behalf of citizens across a range of social and political issues ».

<sup>76</sup> Les revendications du mouvement consommateur ne sont ainsi pas nécessairement opposé à l'organisation scientifique du travail dont ils partagent l'approche scientifique (à appliquer aux pratiques de consommation) et espèrent profiter des gains de productivité, voir Nyland et McLeod (2007).

<sup>77</sup> Notre traduction : « The key point here is that although NGO was rejecting the expertise of technocratic, supposedly top-down development, it was not rejecting expertise as a whole. Rather it was challenging dominant systems of knowledge in its areas of concern by making its own expert claims ».

aussi la reconnaissance des droits des minorités ou l'obtention de garanties en termes de santé et de sécurité des produits mis sur le marché. Comme on le voit, citoyenneté et consommation sont des catégories perméables, dont l'articulation est autant le fruit de l'action étatique que des mouvements sociaux et des entreprises. L'émergence de la consommation de masse peut alors être interprétée en fonction de son articulation avec les principes de la citoyenneté. C'est précisément l'ambition des idéaux types développés par Cohen pour rendre compte de l'émergence de la société de consommation aux États-Unis.

### **1.3 Le consommateur, des figures idéales-types ?**

La citoyenneté et la consommation ne sont pas deux catégories mutuellement exclusives comme le laissent penser les principales dichotomies qui entourent la figure du consommateur. Au contraire, ces deux dimensions sont dans une large mesure co-constitutives puisque « les droits et devoirs, piliers centraux de la citoyenneté libérale, ont été constamment redéfinis dans leurs relations à la consommation » (Hilton & Daunton, 2001, p. 13). Lizabeth Cohen identifie dans une perspective historique différentes figures idéales-types du consommateur qui articulent citoyenneté et consommation : « Plutôt que des idéaux types isolés, le citoyen et le consommateur étaient des catégories constamment en mouvement, qui parfois se recouvraient, étaient souvent en tension, mais illustrant toujours la perméabilité des sphères économique et politique » (2003, p. 8). Ces idéaux types sont importants dans la mesure où ils affectent, d'une part, l'étendue de l'intervention gouvernementale en matière de consommation et, d'autre part, le degré d'influence et la capacité d'action collective des consommateurs. Comme nous le verrons par la suite, ces idéaux types développés à l'échelle nationale se retrouvent à l'échelle internationale et offrent une clé de lecture à l'institutionnalisation de la représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation.

Le premier idéal type identifié par Cohen est celui du « consommateur-citoyen » (*citizen consumers*) qui émerge durant la crise économique de la fin des années 1920. Il trouve son expression institutionnelle durant le New Deal aux États-Unis, où les intérêts du consommateur sont alors identifiés à ceux d'un public large et distinct des intérêts déjà organisés des producteurs, des détaillants ou des

travailleurs (Kroen, 2004, p. 721). Divers facteurs expliquent que les citoyens se reconnaissent de façon croissante en tant que consommateurs : expansion de la classe moyenne, extension du crédit à la consommation, essor de la publicité ou encore recrudescence des mouvements sociaux qui utilisent la consommation comme site d'activisme politique (Cohen, 1998). La Grande Dépression de la fin des années 1920 aux États-Unis exacerbe les tensions relatives aux pratiques commerciales frauduleuses et à la fixation de prix arbitraires et encourage les citoyens à se tourner vers le mouvement consommateur afin d'en avoir plus pour leur argent et d'obtenir une protection sur le marché. Le « consommateur-citoyen » s'affirme donc politiquement au travers de la consommation et représente des préoccupations collectives en matière de santé, de sécurité, ou de traitement équitable sur le marché. Autrement dit, le « consommateur-citoyen » est un consommateur actif qui prend en charge une responsabilité politique généralement associée au citoyen pour promouvoir l'intérêt général par l'entremise de la consommation (Cohen, 2001). Le « consommateur-citoyen » capitalise sur les mouvements antérieurs utilisant la consommation comme outil de lutte politique et s'incarne tantôt dans l'action des premières associations de consommateurs, tantôt dans les institutions du New Deal où il pousse à une action gouvernementale en matière de protection des consommateurs. Le « Consumer Advisory Board » (CAB) en charge de représenter le consommateur au sein de la National Recovery Administration obtient certes de maigres résultats en matière de législation, mais conduit à un changement fondamental : la reconnaissance du rôle des consommateurs au sein des administrations publiques et de la société civile (Cohen, 2003).

Durant cette même période, les milieux économiques et les industriels mettent en exergue le « consommateur-acheteur » (*purchaser consumer*), le second idéal type identifié par Cohen. Le « consommateur-acheteur » offre une alternative au « consommateur-citoyen » et à la menace associée d'une intervention publique croissante dans la conduite des affaires privées. Il incarne un consommateur à la poursuite de son intérêt personnel, qui contribue plus à la société dans son ensemble en exerçant son pouvoir d'achat qu'en s'affirmant politiquement (Cohen, 2003). Autrement dit, cette perspective confine les consommateurs dans un rôle étroitement économique d'acheteurs dont le pouvoir d'achat agrégé permettra la



relance économique. Le « consommateur-acheteur » trouve en partie sa justification dans la théorie économique du keynésianisme qui, dès la fin des années 1930, identifie la consommation comme le moteur de la croissance économique, un rôle auparavant dévolu à la production. Cependant, le déclenchement de la Seconde Guerre mondiale appelle à de nombreux sacrifices de la part des consommateurs et les mesures d'économie et de rationnement adoptées pour répondre à l'effort de guerre font appel à la responsabilité civique et collective du consommateur.

Dans l'après-Guerre, un compromis émerge entre la figure du consommateur-citoyen représentant l'intérêt général et la figure du consommateur-client confiant dans les vertus de la libre entreprise. L'« acheteur comme citoyen » (*purchaser as citizen*) est au cœur de la République des Consommateurs. Il satisfait ses désirs matériels personnels tout en servant l'intérêt national dans une période d'après-guerre où la reprise économique dépend étroitement de la consommation de masse (Cohen, 2003, pp. 8-9). En effet, avec la diffusion de la théorie keynésienne qui place la consommation à la base de la croissance économique, les consommateurs en viennent progressivement à remplir un devoir civique en poursuivant leur intérêt individuel : « La consommation de masse dans l'Amérique d'après-guerre ne serait pas de la complaisance personnelle, mais plutôt une responsabilité civique visant à assurer le plein Emploi et le meilleur niveau de vie pour le reste de la nation » (Cohen, 2003, p. 113)<sup>78</sup>. L'intervention gouvernementale doit alors viser à la préservation du plein-emploi et à l'accroissement du pouvoir d'achat des consommateurs, et passe par les dépenses publiques, une taxation réduite ou la définition d'un salaire minimum (Cohen, 2003). L'idée dominante de cette République est calquée sur la théorie économique, « (...) une croissance économique perpétuelle, fondée sur la progression parallèle de la productivité et du pouvoir d'achat, permettrait d'accroître le gâteau sans avoir à réduire la part de chacun » (Cohen, 2011). L'obligation civique des « acheteurs comme citoyens » passe donc par une participation active à la consommation de masse qui assure à la fois la prospérité économique et une plus grande égalité démocratique, tout en évitant des politiques de redistribution plus agressives. La « République des consommateurs »

---

<sup>78</sup> Notre traduction : « Mass consumption in postwar America would not be a personal indulgence, but rather a civic responsibility designed to provide full employment and improved living standards for the rest of the nation ».

fournit alors une idéologie puissante pour la défense des démocraties capitalistes face à la menace communiste, comme en atteste la « l'opulence américaine qui battait les Soviétiques à leur propre jeu en créant une société sans classe » (Cohen, 2003, p. 125)<sup>79</sup>.

L'avènement de la « République des consommateurs » reflète une profonde évolution des « termes du contrat social qui lie les consommateurs aux sociétés dans lesquelles ils vivent » (Dubuisson-Quellier, 2008, p. 23). En effet, à partir du moment où c'est par la satisfaction de désirs personnels que le consommateur contribue à la richesse nationale, l'exercice du choix individuel prime sur les préoccupations collectives. Plus précisément, la liberté de choix et son individualisation deviennent la préoccupation collective majeure de la société de consommation. Ainsi, les États, les associations de la société civile et les entreprises s'accordent progressivement pour définir l'intérêt des consommateurs autour de l'exercice du choix individuel: « En protégeant leurs intérêts et en leur ouvrant l'accès à des droits, les États ont construit de nouvelles formes de démocratie, fondées sur la citoyenneté économique que les consommateurs peuvent exercer à travers leurs pratiques de choix » (*idem*, p. 23). Ainsi, la République des Consommateurs fournit « un modèle politique global qui permet une politisation des rapports marchands autour d'une citoyenneté économique, mais également une marchandisation des rapports politiques à travers l'extension des techniques marchandes vers l'espace électoral » (Dubuisson-Quellier, 2009, p. 745).

Les idéaux types identifiés par Cohen à l'échelle nationale trouvent aussi leur expression juridique, le « consommateur client » ayant son expression dans le droit formel qui détermine les formes à suivre pour l'établissement des droits et obligations, à l'instar du contrat, et le « consommateur citoyen » s'exprimant dans le droit matériel qui répond à des contraintes externes au système juridique et incorpore la définition d'exigences substantielles, par exemple relatives à la sécurité des produits. Comme le souligne Pinto, « la protection du consommateur par les pouvoirs publics n'a cessé d'osciller entre deux répertoires de légitimation. À l'adresse du grand public, elle témoigne du souci des autorités d'assurer le bien-être

---

<sup>79</sup> Notre traduction. « American abundance that beat the Soviets at their own game of creating a classless society ».

des citoyens (...) À l'adresse des responsables de l'économie, (...), elle est assignée à un rang inférieur et subordonnée aux exigences du marché régi par la concurrence » (Pinto, 2013, p. 9). Il met alors joliment en exergue le principe à l'œuvre dans la construction juridique de la République des Consommateurs :

La libre concurrence, débordant le cadre de la régulation interne des activités de commerce, tend à devenir une fin en soi méritant d'être recherchée comme garantie efficace du bien-être collectif. (...). Si la consommation et la concurrence sont des domaines dotés de poids inégaux en raison des intérêts économiques qui leur correspondent (...), il n'en demeure pas moins que la force symbolique de la première apparaissait déterminante dans la logique de justification publique de l'ordre marchand. Alors que le marché pouvait plus difficilement passer pour un principe de légitimité civique, le consommateur était, en revanche, un bon candidat pour le statut de fin ultime d'une concurrence qui, grâce à l'allocation optimale de ressources, devait favoriser, en matière de prix comme en matière de qualité, le consommateur et donc, le citoyen (*ibid.*).

Il en résulte un droit de la consommation « hybride mêlant des notions issues des univers du droit de la concurrence (lutte contre les positions dominantes et pour la transparence des échanges) et du droit social (la défense des faibles) » (*idem*, p. 11). L'octroi d'un statut officiel au consommateur par le droit de la consommation permet en effet d'ajuster deux types d'exigences : adapter le droit à des demandes légitimes des citoyens en matière de protection sur le marché et garantir dans le même temps la conformité de ce droit aux principes fondamentaux de la doctrine juridique, notamment par rapport au droit des obligations et au contrat qui n'est pas remis en cause mais soumis à de nouvelles conditions (*idem*, pp. 9-12). À l'égalité formelle des parties contractantes est opposée la « nature concrète des transactions, (...), dans lesquelles se trouvent engagés des hommes ordinaires dépourvus de compétences, en particulier d'ordre juridique et technique » (*idem*, p. 12). La faiblesse du consommateur est reconnue et située dans le déséquilibre cognitif entre l'acheteur et le vendeur qui dispose d'un savoir spécifique sur les produits : « A la symétrie formelle entre contractants se substitue une distinction entre professionnels et profanes » (*ibid.*). Dans cette perspective, c'est donc au niveau de l'information que se joue la recherche d'un équilibre satisfaisant entre

consommateurs et professionnels (*idem.*, p. 17). Comme nous le verrons par la suite, le déficit cognitif du consommateur s'illustre aussi au sein des arènes de normalisation, où il justifie en partie les modalités particulières de leur représentation.

## **2. Les consommateurs comme agent des relations internationales.**

Il est important de distinguer, pour l'analyse et avec l'aide des historiens, l'influence du consommateur en tant qu'être de chair, et à ce titre capable d'un engagement individuel et collectif, de celle du consommateur en tant que figure sociale et discursive mobilisée par une variété d'acteurs de l'économie politique internationale. Bien entendu, les consommateurs, en tant que groupe organisé, ne manquent pas de construire le consommateur comme figure sociale, tout comme cette dernière, lorsqu'elle est mobilisée par une variété d'acteurs contribue à légitimer, voire à encourager, leur organisation collective. La distinction renvoie plus largement à ce que Hilton et Daunton qualifient de « culture matérielle de la politique » et de « politique de la culture matérielle » (2001). Elle permet de distinguer la consommation comme site d'action politique et de mobilisation pour la première, de l'influence du consommateur comme « sujet et objet » de la politique pour la seconde. La première perspective est illustrée par les travaux sur la « consommation engagée » qui appréhendent la consommation comme un espace de contestation sociale et d'activisme politique (Micheletti et Stolle, 2007; Dubuisson-Quellier, 2009a). À l'inverse, la seconde tend à appréhender l'identité du consommateur pour souligner son influence idéologique : «Le néolibéralisme, en s'appuyant sur l'influent école de pensée économique du choix rationnel, a donné dans les années 1980 et 1990 une place de choix au consommateur au sein des programmes de privatisation des industries et d'extension de la main invisible du marché aux services sociaux» (Trentmann, 2007, p. 150)<sup>80</sup>. Plusieurs auteurs étudient alors le « changement des services publics » sous l'angle du « changement du public » et des relations entre citoyenneté et consommation à l'échelle nationale

---

<sup>80</sup> Notre traduction : « Neoliberalism, drawing on the influential economic school of rational choice, gave 'the consumer' pride of place in the 1980s and 1990s in programmes to privatize industries and extend the invisible hand of the market to social services ».

et internationale (Burgess, 2001; Clarke et al., 2007; Everson & Joerges, 2008; Hilton, 2007a; Livingstone & Lunt, 2007).

Ensemble, ces deux dimensions donnent à voir l'influence du consommateur. Elles démontrent qu'ils sont des acteurs et agents importants de l'encadrement de l'économie mondiale et méritent, à ce titre, d'être reconnus au sein des études internationales (Carrier & Heyman, 1997; Kroen, 2004). La consommation est potentiellement une composante importante des formes de gouvernance transnationale (Trentmann, 2009). Comme le souligne Everson et Joerges, elle dépend aussi de l'établissement d'un cadre institutionnel à l'échelle internationale: « La consommation mondiale dépend entièrement de la mise en place de régimes mondiaux qui assurent la confiance dans le libre-échange de produits complexes et potentiellement dangereux » (2008, p. 171)<sup>81</sup>. La mise en place des régimes globaux de consommation intéresse alors l'observateur au même titre que les régimes de production dont ils sont une contrepartie *a priori* nécessaire. Ils n'atténuent pas les tensions entre consommation et citoyenneté mais renforcent plutôt l'ambivalence de la figure du consommateur et l'ambiguïté de ses intérêts et des acteurs qui s'expriment en son nom (Trentmann, 2009). Le consommateur est une ressource en vue de transcender un modèle de citoyenneté territorialement basé, à la faveur d'une citoyenneté économique plus à même de s'inscrire dans un ordre marchand transnational (Everson et Joerges, 2008). Dans le même temps, l'action des consommateurs est ambiguë puisqu'elle s'inscrit à la fois dans et contre le marché (Dubuisson-Quellier, 2009a, p. 133). Les idéaux types développés par Cohen dans le contexte national restent donc utiles pour éclairer la construction du consommateur au sein de ces « régimes globaux ».

## 2.1 La culture matérielle de la politique

L'ambiguïté des intérêts consommateurs peut en fait s'étendre à l'évaluation du marché en tant qu'espace d'action et de participation politique. Certains auteurs dénoncent les limites et effets pervers d'une participation politique sur le marché. Ainsi, l'étude menée par Lipschutz (2004) sur certains labels privés élaborés par les activistes du Nord en vue d'améliorer les conditions de travail au Sud démontre que

---

<sup>81</sup> Notre traduction : « Global consumption is wholly dependent upon the establishment of global regimes that ensure trust in the free trade of complex and potentiall hazardous goods »

l'action des consommateurs sur le marché peut certes améliorer les conditions de travail dans certaines usines, mais ne peut pas résoudre les asymétries de pouvoir fondamentales entre le travail et le capital ni amener à la reconnaissance du droit d'association des travailleurs. D'autres études soulignent aussi les inégalités qui peuvent résulter de l'application de normes plus exigeantes au nom du consommateur, à l'instar de l'horticulture mexicaine, où les changements technologiques introduits pour répondre aux nouvelles exigences gouvernant l'accès au marché nord-américain, ont conduit à une détérioration des conditions d'hygiène et de sécurité des travailleurs mexicains (C. de Gramont et Lara de Flores, 2010). Dans cette perspective, l'activisme des consommateurs sur le marché est donc une forme inférieure de participation politique. D'autres études soulignent au contraire que le marché, en tant qu'institution sociale enchâssée dans un ensemble de pratiques et de croyances, est un lieu possible, voire nécessaire, de l'action politique. Il est, en effet, difficile d'échapper au marché et la consommation engagée n'est alors pas en opposition avec les formes conventionnelles de participation politique (le vote, l'inscription dans un parti), mais s'inscrit dans un continuum de l'action politique (Arnould, 2007; Stolle et al., 2005). De même, force est de constater que le consommateur ne répond pas uniquement à la satisfaction de besoin individuel mais peut être motivé par des préoccupations collectives, tout comme le citoyen peut, à l'inverse, agir et voter en fonction de son utilité individuelle! On peut alors s'intéresser à l'organisation des consommateurs et à ses obstacles ainsi qu'à leur influence potentielle à l'échelle internationale.

L'organisation en associations des consommateurs en tant que figure de chair fait face à de nombreux obstacles dont certains ont nécessité une coopération allant au-delà des frontières nationales. L'histoire des mouvements consommateurs intervient ainsi en partie à l'échelle transnationale, tout comme certains de leurs succès, et démontre la capacité d'acteur des relations internationales de ces mouvements (Hilton, 2009). Ces succès, bien que limités, soulignent les compétences uniques que les associations de consommateurs peuvent faire valoir dans leur action face aux administrations publiques, aux entreprises et aux organisations internationales. L'impact du mouvement consommateur à l'échelle internationale reste cependant faible au regard de l'influence qu'il y exerce en tant que figure sociale.

Parmi les obstacles reconnus à l'organisation des consommateurs à l'échelle internationale figurent l'hétérogénéité, la taille potentielle du groupe, le manque de ressources et un accès plus difficile à l'information, qu'il s'agisse de l'information relative aux processus de production, aux caractéristiques et fonctionnement des produits et services ou à la fixation des prix (Ronit, 2008). On peut difficilement imaginer un groupe plus large que celui des « consommateurs », ce qui engendre des problèmes d'action collective, puisque la répartition large des bénéfices obtenus par l'action de quelques-uns permet l'émergence du « passager clandestin » (Olson, 1983). De plus, le niveau inégal de développement économique fait obstacle à l'existence d'intérêts homogènes des consommateurs à un niveau planétaire et entrave leur action à cette échelle. Par ailleurs, ils ont des ressources limitées pour leur action politique et un accès inégal à l'information en comparaison des entreprises ou des administrations publiques auxquelles ils s'adressent. À ces difficultés organisationnelles, s'ajoute l'absence d'arènes internationales dédiées aux questions de consommation, en partie en raison de la nature transversale de ces enjeux, compliquant un peu plus l'action des consommateurs à l'échelle internationale (Ronit, 2008). L'existence de biens sélectifs ou l'organisation des associations nationales de consommateurs en fédération internationale ont permis de résoudre en partie ces problèmes et se trouvent à l'origine de certains de leur succès. De même, la faiblesse relative des ressources des associations de consommateurs ne signifie pas qu'elles en soient totalement dénuées.

L'émergence des associations nationales sur le vieux et le nouveau continent atteste de la dimension internationale du mouvement. À l'instar de la coopération et des échanges entre ligueuses de différents pays au début du siècle (Chessel, 2003), la constitution des associations nationales de consommateurs bénéficie aussi de l'environnement transnational dans lequel elle s'inscrit. Dans les années 1970, la plupart des pays occidentaux ont vu l'émergence d'associations nationales de consommateurs qui réalisent et publient des magazines d'essais comparatifs. Si, à terme, la publication et la vente de tels magazines engendreront des revenus permettant la pérennisation de ces associations, à leur début, ces associations bénéficient souvent d'une collaboration par-delà les frontières nationales. Par exemple, l'Union française des consommateurs, constituée en 1951, bénéficie du soutien financier et technique des associations hollandaises et anglaises pour la

réalisation de ses tests publiés dès les années 1960; l'association belge Test-achat, créée en 1957, obtient des prêts de Consumers Union et de l'association anglaise de consommateurs pour assurer ses opérations (Neiryck & Hilgers, 1973). Ces collaborations seront à l'origine de la première fédération internationale des associations de consommateurs, l'International Organisation of Consumers' Union (IOCU), créée en 1960, lors de la première conférence internationale de tests consommateurs. Aujourd'hui connue sous le nom de Consumers International, cette fédération d'associations de consommateurs de plus de 120 pays est à l'origine de plusieurs succès du mouvement des consommateurs sur la scène internationale.

Les succès du mouvement des consommateurs soulignent leur capacité d'acteurs dans l'économie politique internationale. Ils s'illustrent aussi bien dans les arènes de la politique internationale, comme lors de la reconnaissance des droits des consommateurs par les Nations Unies, qu'en dehors, à l'instar du changement des pratiques des multinationales. Ils démontrent la capacité du mouvement à prendre en compte à la fois les préoccupations des sociétés d'abondance occidentales que des consommateurs les plus pauvres. En effet, à ses débuts, la philosophie de l'IOCU repose sur les droits du consommateur tels que défini par Kennedy et favorisant la question du choix sur celle de l'accès. Cependant, l'établissement du premier bureau régional de l'organisation en Malaisie, en étroite collaboration avec l'association de consommateurs de Penang, conduit progressivement à la revendication de nouveaux droits plus en phase avec les préoccupations des consommateurs des pays en développement, notamment le droit à la satisfaction des besoins essentiels ou à un environnement sain (Hilton, 2007b). C'est dans ce contexte que l'IOCU met en place divers réseaux sur des thématiques particulières, à l'instar du « réseau international des groupes d'action pour l'alimentation infantile » (International Baby Food Action Network – IBFAN), du « réseau d'action contre les pesticides » (Pesticide Action Network – PAN) ou du réseau « action internationale pour la santé » ciblant les produits pharmaceutiques (Health Action International – HAI). L'IBFAN illustre l'un des premiers succès du mouvement consommateur à l'échelle internationale, puisque le réseau encouragera le boycott des substituts de laits maternels produits par Nestlé, causant, selon les militants, la mort de milliers de bébés dans les pays en développement. Cette action conduira à l'adoption du « code international pour la commercialisation des substituts du lait maternel » par



l'Organisation mondiale de la santé en 1981. Enfin, la reconnaissance du mouvement des consommateurs à l'échelle internationale se traduit aussi par l'attribution d'un statut consultatif à l'IOCU au sein de l'ONU, de même que par l'adoption, en 1985, sous la pression de l'IOCU et après plusieurs années de lutte, des « Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur » qui fourniront un modèle à la législation pour la protection des consommateurs dans le monde entier (Hilton 2007, p. 131; Hilton, 2009, pp. 98-125). Ces succès ne doivent cependant pas masquer le retour de manivelle que connaîtra l'action des consommateurs dans les années 1980, sous l'action des promoteurs du « consensus de Washington », qui identifient dans le mouvement consommateur de dangereux opposants à l'entreprise privée<sup>82</sup>.

Dans les années 1990, l'action internationale des consommateurs s'éclipse en partie à la faveur de la multitude d'ONGs, dont le champ d'action souvent circonscrit à une cause unique permet d'accroître l'influence et la crédibilité (Hilton, 2006, p. 199). Aux savoirs et préoccupations généralistes des associations de consommateurs se substitue le savoir spécialisé d'ONGs sectorielles. Néanmoins, les quelques succès obtenus par le mouvement consommateur à l'échelle internationale permettent de souligner les compétences à sa disposition et potentiellement à la source de leur influence dans les arènes de normalisation (Boström & Tamm Hallström, 2013). Ressources symboliques, dans la mesure où l'action des associations de consommateurs est souvent associée à la promotion de valeurs légitimes, telles que la préservation de la santé, de la sécurité ou de l'environnement. La charge symbolique associée à leur action permet aux consommateurs d'infliger des dommages réputationnels aux entreprises multinationales, à l'instar des substituts de lait maternel vendu par Nestlé. Ressources cognitives permettant aux consommateurs d'influencer le cadrage et les solutions possibles des problèmes en discussion au travers d'informations et de savoirs alternatifs. Ressources sociales liées à la capacité de mise en réseau des associations de la société civile autour d'une

---

<sup>82</sup> Voir notamment, Roger A. Brooks, *Multinationals: First Victim of the UN War on Free Enterprise* (Heritage foundation/Heritage Foundation, Washington, DC, 1982) : « (...)The MNCs also must ward off an assault from a growing and potentially dangerous, internationally based, and self-styled 'consumerist' movement that already is helping set the agenda at various U.N. agencies. This movement, spearheaded by one of the U.N.'s most influential NGOS the IOCU, is bolstering an anti-capitalist and anti-free enterprise bias, which in the past decade has grown to alarming proportions within U.N. documents and literature » (p. 2).

même cause. Mais l'influence des consommateurs dans l'économie politique internationale ne se limite pas à leurs actions organisées dans le cadre associatif, et s'exprime à plus forte raison au travers de la multitude d'acteurs qui s'expriment en son nom.

## **2.2 La politique de la culture matérielle**

C'est en effet en tant que figure sociale que le consommateur pèse le plus sur l'enchâssement des sphères publiques et privées à l'échelle internationale. Trumbull (2006) parle de « capitalisme des consommateurs » pour souligner la place prédominante que ces derniers occupent dans l'orientation de la production et comme objet de l'action publique dans la plupart des pays occidentaux dès les années 1970. De Grazia inscrit ces actions nationales dans le cadre plus large de la construction de l'hégémonie américaine d'après-Guerre et de la diffusion de la société de consommation en Europe, en partie soutenue par le plan Marshall. Dans cette perspective, la « culture de consommation américaine » offre non seulement une alternative face au « socialisme d'État » (2005, p. 5), mais aussi face à l'ancien modèle de consommation européen où les pratiques d'achat étaient d'abord dirigées par une logique de classe et d'auto-identification à un groupe (comme l'avait justement remarqué Hablwachs) plutôt que par la logique du choix individuel et rationnel. Elle souligne alors le rôle essentiel des acteurs et associations privées qui, à l'instar de la Chambre internationale de commerce ou du Rotary club, permettront de convertir les élites européennes aux pratiques commerciales de la grande distribution ou encore à la culture du service (de Grazia, 2005). Cette dimension instrumentale de l'usage du consommateur se trouve aussi à l'œuvre dans la construction du marché unique européen où « La création du « citoyen-consommateur » fut d'abord une tentative d'introduire une apparence d'imputabilité alors que le marché était dérégulé dans les années 1980 » (Burgess, 2001, p. 93)<sup>83</sup>.

Keat et al. (1994) développent la notion d'« autorité du consommateur » pour rendre compte de l'importance grandissante de cette figure à la fois comme catégorie de pensée de l'action politique, mais aussi pour décrire leur pouvoir dans

---

<sup>83</sup> Notre traduction : « the creation of the 'citizen-consumer' was firstly an attempt to introduce the appearance of accountability as the market was deregulated in the 1980s ».

le contrôle du sens attaché à la consommation des produits. L'autorité du consommateur en tant que sujet des politiques publiques s'inscrit dans le cadre de la montée du néolibéralisme dans les années 1980 et de l'attaque concomitante contre toute forme d'intervention gouvernementale dans le fonctionnement des marchés. À ce titre, le passage d'une conception d'un public de citoyens à un public de consommateurs de l'action publique soutient l'introduction du principe du libre choix et de la compétition dans la fourniture des services publics et s'avère un support idéologique pour la privatisation de pans entiers de l'action publique. Selon Keat et al., ce changement de conception de l'action publique renvoie certes à la référence explicite à des notions telles que le pouvoir d'achat ou le client au sein des politiques publiques, mais il souligne aussi, et avant tout, l'insinuation de l'idée de choix et de compétition au sein des instruments mis en place dans l'évaluation, la conduite et la communication de l'action politique, tels que les enquêtes de satisfaction, les sondages d'opinion, la segmentation de l'offre électorale ou le rôle des conseillers en image personnelle. Autrement dit, l'influence de la société de consommation sur la politique n'est pas toujours explicite, mais s'exerce, par exemple, insidieusement et de façon rhétorique, dans le passage d'une conception de « forces de l'ordre » à celle de « services de police ».

Rappelons ici que la politique de la consommation peut soutenir la culture matérielle de la politique, c'est-à-dire l'organisation des consommateurs, comme le souligne l'émergence de groupe d'utilisateurs en réaction au changement de conceptualisation des bénéficiaires de l'action publique (Clarke et al., 2007; Join-Lambert, 2006). Ces groupes d'utilisateurs, loin de faire systématiquement l'apologie de la concurrence et du libre choix individuel, sont davantage concernés par le contrôle collectif et la définition substantielle des services publics et des relations qu'ils supposent entre prestataires et clients. Ces mouvements d'utilisateurs rappellent alors les possibilités de réappropriation et de contrôle du sens des pratiques de consommation, qui font de la confiance du consommateur sur le marché le talon d'Achille des multinationales et des marques associées et se trouvent souvent à la base de la « consommation engagée ». L'autorité du consommateur est ambivalente et oscille entre une forme « marchande » et une forme « démocratique » de consumérisme (Hugman, 1994), la première renvoyant à la suprématie du libre choix et au rôle des préférences individuelles dans l'orientation de l'offre et la

seconde à la participation active du consommateur dans le processus de définition et le contrôle des prestations. Cette ambivalence, qui fait écho à la distinction établie par Cohen entre un consommateur-citoyen et un consommateur-client, se retrouve aussi dans la construction juridique du consommateur à l'échelle régionale puis internationale.

Le consommateur, en tant que figure sociale légitime, occupe une place importante dans l'organisation des échanges internationaux. Avec la libéralisation croissante du commerce international et la réduction drastique des obstacles tarifaires à celui-ci, les législations nationales pour la protection des consommateurs deviennent potentiellement des obstacles non tarifaires aux échanges régionaux et internationaux (Sykes, 1995; Vogel, 1995). L'élimination des obstacles non tarifaires court alors le risque de réduire le niveau de protection des consommateurs, encore largement du ressort de la politique nationale. Cette tension entre libéralisation des échanges commerciaux et protection des consommateurs doit être résolue afin d'éviter que la construction d'une économie mondialisée ou régionalisée ne se fasse au détriment des consommateurs et puisse être légitimée par les acteurs publics (Burgess, 2001 ; Vogel, 1995).

La normalisation internationale permet la conciliation des objectifs contradictoires de libéralisation du marché et de protection des consommateurs. Elle permet la mise en place d'un cadre institutionnel qui, tout en reconnaissant les objectifs légitimes de protection des consommateurs, « remplace la contestation politique quant à l'exposition au risque socialement acceptable par la référence aux standards objectifs issus de principes scientifiques éprouvés » (Everson et Joerges, 2008, p. 165). Ce faisant, la protection des consommateurs est d'une part déplacée du cadre démocratique national vers des arènes internationales privées. D'autre part, les arrangements tels que la nouvelle approche européenne ou les accords OTC de l'OMC marquent la prédominance à l'échelle internationale et régionale du « consommateur-client » sur le « consommateur-citoyen », dans la mesure où ils contribuent à établir et à renforcer la confiance des consommateurs individuels *au sein* des marchés plutôt qu'à accroître leur contrôle collectif *sur* le fonctionnement des marchés (Everson et Joerges, 2008, p. 164). Cependant, ces évolutions n'impliquent pas uniquement une dépolitisation, mais ouvrent potentiellement la voie à une repolitisation des arènes de la diplomatie technique. Ce faisant, le rôle des

consommateurs dans les arènes de la normalisation ne se prête guère à une lecture exclusive en termes de privatisation ou de politisation, mais illustre, au-delà de ces deux pôles, une transformation des liens entre l'État et le marché.

### **3. L'institutionnalisation de la représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation**

On peut distinguer parmi les comités consultatifs établis à l'échelle nationale, européenne et internationale, les comités dotés d'une structure organisationnelle, avec des professionnels travaillant au sein des organisations de normalisation ou d'organisations spécialisées, de ceux peuplés de volontaires qui tiennent une ou plusieurs réunions par année, principalement pour refléter les travaux du comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO). Ces comités dédiés à la représentation des consommateurs forment l'essentiel de la représentation institutionnalisée des consommateurs et nous intéressent ici plus particulièrement.

L'institutionnalisation d'une représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation peut se lire comme l'aveu de leur sous-représentation dans ces mêmes arènes. Bien que les associations de consommateurs puissent formellement accéder aux travaux des comités techniques et des groupes de travail où s'écrivent les normes internationales, des structures consultatives visant à soutenir la participation et la place des consommateurs ont été mises en place par les organisations nationales et internationales de normalisation. A contrario, soulignons qu'en général aucune structure n'existe pour soutenir la participation des entreprises, des acteurs publics, des ONGs environnementales ou encore des syndicats de travailleurs. L'absence d'une telle structure pour les entreprises se comprend aisément, la normalisation étant en partie le fait des entreprises. Quant aux travailleurs, la perspective tayloriste de l'organisation du travail qui imprègne la normalisation ne leur accorde aucune place, les normes reposant sur le savoir

scientifique des ingénieurs et non sur les connaissances profanes des exécutants<sup>84</sup>. Le consommateur, en tant que figure souveraine sur le marché, justifie mieux la création de structures en vue d'accroître son influence sur des normes qui affectent les caractéristiques des produits et services échangés sur le marché. Cette institutionnalisation n'est cependant pas uniquement au bénéfice du consommateur et illustre autant son influence en tant que figure de chair que de figure sociale. Elle ne lui confère pas automatiquement un pouvoir nouveau sur la rédaction des normes et bénéficie aussi aux entreprises, autorités publiques et aux normalisateurs. Autrement dit, l'institutionnalisation de la représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation sert autant le consommateur que la société construite en son nom!

En effet, la mise en place de structures dédiées à la représentation des consommateurs au sein des organisations de normalisation reflète le contexte plus large dans lequel les consommateurs sont devenus des acteurs légitimes des sociétés occidentales. Autrement dit, elle relève aussi bien de l'action des gouvernements, des entreprises, des professionnels de la normalisation que des mouvements associatifs. Elle laisse apparaître différentes définitions du consommateur qui affectent les modalités de sa représentation dans les arènes de normalisation. Elle intervient d'abord au niveau national, puis au niveau international. On peut alors y voir les différents idéaux types identifiés par Cohen (2003). Aux États-Unis, les premières revendications du mouvement des consommateurs à l'égard des arènes de normalisation illustrent un consommateur-citoyen, dont les préoccupations seront relayées par les agences gouvernementales; le contre-projet mis en place par l'association américaine de normalisation repose sur la perspective d'un consommateur-client, une structure qui reste une exception dans le monde de la normalisation avant la Seconde Guerre mondiale. Ce n'est qu'au lendemain de la Seconde Guerre mondiale que la pratique des comités de

---

<sup>84</sup> A cela s'ajoute l'existence d'une organisation internationale dédiée aux questions du travail et dont la structure de représentation tripartite est plus équitable, ainsi qu'une méfiance générale des syndicats à l'égard des normes volontaires et de leur impact négatif sur les instruments contraignants privilégiés par les syndicats. Cependant, la ratification et le respect des normes élaborées par l'Organisation internationale du travail (OIT) restent tributaires de la volonté des États. Un dialogue a récemment été engagé entre l'OIT et l'ISO et un accord à titre d'essai récemment conclu pour le développement d'une norme de gestion de la sécurité et de la santé au travail (voir : [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_222294.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_222294.pdf), accès le 30 avril 2014)

consommateurs se diffuse. La République des consommateurs semble alors trouver une expression institutionnelle dans les comités de normalisation dédiés à la représentation des consommateurs.

### **3.1 Première représentation institutionnalisée du consommateur : citoyen contre acheteur ?**

L'entrée en normalisation des consommateurs intervient dès les années 1920 sous l'action conjointe des déterreurs de scandales et des professionnel(le)s des études ménagères qui voient dans la normalisation un outil idéal pour évaluer la qualité des biens de grande consommation (Agnew, 1934; Cohen, 2001; Edwards, 1928; Goldstein, 2006; Schlink & Chase, 1927). Elle répond aux préoccupations d'un « consommateur-citoyen », représentant de l'intérêt général et mobilisé pour obtenir des garanties en termes de santé et de sécurité des produits mis sur le marché (Cohen, 2001). Face à des produits dangereux et à des techniques de vente frauduleuses, le recours à des normes qui incorporent les connaissances scientifiques doit permettre la réalisation de tests comparatifs qui offrent à l'homme de la rue les moyens de prendre des décisions d'achat scientifiquement fondées. Les premières associations de consommateurs comme Consumers Research ou Consumers Union sont alors explicitement créées pour offrir une information indépendante aux consommateurs par le recours aux spécifications techniques pour la réalisation de tests comparatifs et leur publication (Hilton, 2007b; Silber, 1983). C'est à ce titre que la représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation devient une revendication explicite du mouvement consommateur, des promoteurs de l'enseignement ménager ou de certains membres des administrations du New Deal.

La représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation fait l'objet d'un véritable travail de politisation durant le New Deal. À la suite des associations de consommateurs et des professionnels de l'enseignement ménager, certaines personnalités éminentes du New Deal plaident à leur tour pour une représentation des consommateurs dans les travaux de normalisation. Le Consumer advisory board (CAB crée un comité pour étudier la question des normes pour les consommateurs (consumer standards). Ce comité recommande dans son rapport final la mise en place, à l'aide de financements publics, d'une structure pour assurer la prise en compte des consommateurs dans les arènes de normalisation (Agnew, 1934; Cohen,

2003). Face à ce projet, l'organisation de normalisation nationale américaine ne manquera pas de prendre les devants par la mise en place de comités de consommateurs dont les membres sont cooptés par l'industrie (Cohen, 2003). Cohen situe ce comité parmi les initiatives visant à promouvoir un consommateur-client, dans la mesure où la cooptation de ses membres permet de prévenir toutes revendications excessives en matière de santé ou de sécurité. Si l'on dispose de peu d'informations sur cette première structure, elle reste une exception dans le monde de la normalisation avant la Seconde Guerre mondiale.

Il nous faut ici directement nuancer la lecture en termes de consommateur-citoyen et de consommateur-client. Alors que la nature collective des revendications portées par les premières associations de consommateurs et le projet des tests comparatifs tend à accentuer le potentiel émancipateur de leur action, celle-ci peut aussi comporter son lot d'inégalités. Le projet comparatif contribue par exemple à transférer les savoirs de l'ingénieur développés pour la production dans le domaine de la consommation, et ce au détriment des savoirs traditionnels de la ménagère (Hilton, 2009, p. 42-43). De même, il ne faut pas idéaliser le caractère collectif de l'action des premières associations de consommateurs; si leurs revendications sont largement partagées par la population, comme l'illustre l'énorme succès de plusieurs ouvrages dénonçant les pratiques de la grande industrie, elle reste le fait de spécialistes, à l'instar du fondateur de Consumer Research, ingénieur et ancien professionnel d'une organisation de normalisation. À l'inverse, le comité institué par l'American standard association (ASA) est certes coopté, il illustre néanmoins une « méthodologie populiste » à l'œuvre dans l'élaboration des normes (Olshan, 1993) qui tire son caractère « populiste » du contexte démocratique dans lequel elle opère et où l'intérêt du consommateur est identifié de façon croissante à l'intérêt du public en général. Bien qu'il faille se garder d'une application mécanique des idéaux types de Cohen, on aperçoit que la définition du consommateur affecte les modalités de sa (non-)participation et oriente l'étendue de son influence.

### **3.2 La diffusion internationale des structures de représentation nationale du consommateur**

La normalisation est l'un des piliers de la société de consommation et a permis aussi bien son avènement (en permettant la production en masse), son fonctionnement (en offrant l'information indispensable au choix), que sa poursuite (en offrant les



garanties de sécurité nécessaires à la confiance des consommateurs sur les marchés). Dans une perspective sociologique, Franck Cochoy (2000, 2002b) a mis en lumière deux facteurs importants soutenant l'institutionnalisation de la représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation : la marchandisation de la normalisation industrielle sous l'effet des normalisateurs et la médiation marchande supportée par les normes. Dans une perspective politologique, cette institutionnalisation intervient suite aux tensions engendrées par la dévolution de pouvoir aux normes et aux organisations de normalisation à des fins de régulation, et permet de préserver l'autonomie de ces arènes dédiées aux experts de l'industrie. Au niveau international ou régional, elle est à la fois une précondition à l'acceptabilité des normes en faisant jouer l'idéal démocratique dans l'élaboration des normes et un moyen d'avoir un interlocuteur distinct du citoyen et permettant, à ce titre, de dissocier la préservation de l'intérêt général du cadre national.

Après la Seconde Guerre Mondiale, l'avènement de l'économie domestique et du libre-service renforce le rôle de la normalisation au sein de ce que les sociologues dénomment la « médiation marchande », pour décrire les dispositifs de mise en forme de la relation entre le produit et le client (Cochoy, 2002; Dubuisson-Quellier, 2009). L'importance des normes dans la médiation marchande n'appelle pas mécaniquement une représentation des consommateurs, mais contribue néanmoins à déplacer la normalisation industrielle sur le terrain de la consommation et permet d'asseoir la liberté de choisir centrale à la République des Consommateurs. Les normes permettent d'équiper la rationalité du consommateur confronté à de nouveaux produits dont l'usage ne va pas de soi et en l'absence d'un artisan pour assurer la médiation entre le client le produit désormais en libre accès (Dubuisson-Quellier, 2008; Spiekermann, 2006). En effet, normaliser les produits est une condition nécessaire pour leur production en masse mais ne suffit pas à leur consommation en masse : encore faut-il que le consommateur puisse différencier les produits pour orienter son choix sur le marché et permettre ainsi aux bienfaits de la concurrence de se déployer (Cochoy, 2002). L'étiquetage informatif, les labels, les marques de conformité aux normes ou encore les tests comparatifs sont autant d'artefacts fondés sur les travaux de normalisation qui permettent de structurer l'espace du choix selon des modalités individuelles. La capacité de choisir du

consommateur est alors en partie « subordonnée à une forme de désengagement vis-à-vis du marché » dans la mesure où elle repose sur des « prescripteurs » qui permettent par exemple dans le cas des essais comparatifs de séparer le moment du choix de l'acte d'achat. Au-delà d'une information supposée plus objective et scientifique, ces artefacts modifient donc considérablement « le mode d'engagement qui lie les consommateurs aux producteurs » (Mallard, 2000, p. 395). Comme le suggère Mallard (2000b), « il n'est pas d'opération de désengagement qui ne suppose d'autres formes d'engagement », fût-il rhétorique.

L'incursion de la figure du consommateur dans la normalisation relève aussi des caractéristiques internes de la normalisation. Internes à la normalisation dans la mesure où le consommateur offre d'abord une ressource rhétorique aux acteurs de la normalisation: « les industriels ont utilisé la protection des consommateurs comme un moyen d'empêcher la concurrence déloyale, et les normalisateurs ont promu le point de vue du consommateur comme moyen d'exister face à leurs partenaires industriels » (Cochoy, 2006, p. 145)<sup>85</sup>. Le recours à la « ressource rhétorique » du consommateur permet aux normalisateurs de faire valoir d'autres points de vue dans les arènes de normalisation et de desserrer l'étreinte des industriels. La mobilisation du consommateur permet alors aux normalisateurs d'étendre leurs activités à de nouveaux aspects (comme l'aptitude à l'emploi, la marque de conformité) et à de nouveaux clients (comme les laboratoires d'essais comparatifs). Ce faisant, la normalisation passe progressivement des préoccupations des industriels à celles des usagers et conduit à la « marchandisation des normes industrielles » (Cochoy, 2000). Elle devient un instrument essentiel pour la satisfaction des désirs personnels en permettant d'asseoir la liberté de choisir. Cependant, les arènes de normalisation n'opèrent pas en vase clos et l'institutionnalisation d'une représentation des consommateurs résulte aussi de l'évolution des techniques législatives et du cadre réglementaire national.

L'institutionnalisation d'une représentation des consommateurs intervient dans un contexte marqué par l'avènement des droits des consommateurs. En effet, les législations nationales de protection des consommateurs, qui se développent dans

---

<sup>85</sup> Notre traduction : « Industrialist took consumer protection as a means to prevent unfair competition, and standardizers promoted the consumer standpoint as a way to “exist” in discussions with their industrial partners ».

les années 1970, renforcent le rôle de la normalisation. Nous avons déjà évoqué à quel point les spécifications techniques soutiennent l'action législative en donnant une assise scientifique à la définition des exigences minimales pour les produits et en offrant les instruments et méthodes de mesure indispensables à leur contrôle. Les normes dites techniques sont désormais à la base des informations nécessaires à l'égalité des parties contractantes et peuvent offrir, dans le même temps, des garanties substantielles en matière de sécurité et d'innocuité des produits. À ce titre, elles peuvent donc autant servir à la construction de la figure juridique du 'consommateur souverain' que du 'consommateur citoyen'.

Comme nous l'avons mentionné dans le chapitre précédent, en Allemagne, l'institutionnalisation du conseil des consommateurs (Verbraucherrat – VR) en 1974, au sein du DIN, intervient en échange de la garantie gouvernementale de leur monopole sur la normalisation technique (Trumbull, 2006). Elle incarne néanmoins une définition spécifique du consommateur qui résulte des institutions nationales mais aussi des forces sociales en présence. D'après Trumbull, l'institutionnalisation d'une représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation est emblématique de la conception du consommateur comme un acteur économique qui, à ce titre, doit assumer une part du risque inhérent aux relations marchandes. La disponibilité d'informations relatives aux risques est alors essentielle pour qu'il puisse les évaluer : « Dans ce contexte, les consommateurs bénéficiaient d'une moindre protection contre les risques, mais ils se sont vus accorder un plus grand accès à l'information qui leur permettrait de prendre des décisions d'achat importantes » (*idem.*, pp. 25-26)<sup>86</sup>. Le conseil des consommateurs du DIN est alors l'expression institutionnelle de cet accès favorisé à l'information sur les produits et la mise en forme des informations y-relatives. Cet accès favorisé à l'arène de normalisation nationale est d'autant mieux accueilli par les associations de consommateurs allemandes, qui ne reposent pas sur le poids du nombre et une politisation du marché, mais plutôt sur la mise en avant de leur expertise, en vue d'une collaboration avec le monde des entreprises.

L'institutionnalisation de comités dédiés à la représentation de consommateurs

---

<sup>86</sup> Notre traduction : « In this context, consumers enjoyed fewer protection against risk, but they were granted greater access to information that would allow them to make important consumption decision ».

intervient donc aussi dans les pays où une politique d'information cède le pas à une politique de protection du consommateur ou de négociation avec les producteurs, à l'exemple de l'Angleterre, de la France ou de la Suède. En 1951, le British Standard Institute établit le « Women's Advisory Committee », un comité composé de 22 organisations féminines, dont la tâche « était tout simplement d'aider l'industrie à améliorer les normes de sécurité et d'informer les techniciens des besoins des femmes dans les foyers afin que des produits mieux conçus puissent être fabriqués » (Hilton, 2002, p. 120)<sup>87</sup>. Cette évolution intervient aussi en partie sous la pression des organisations féminines et des associations de consommateurs pour étendre l'application de la Kitemark<sup>88</sup>, la marque de conformité aux normes anglaises, aux produits de consommation. Ce comité témoigne de la dimension sexuée de la consommation. Cependant, l'importance croissante des questions de consommation au sein du BSI, et plus généralement dans la politique nationale, conduit à sa transformation en « Consumer Advisory Council » en 1955. Le comité remanié entreprend la publication du « shopper's guide », contenant des essais comparatifs et des conseils pour les consommateurs (une publication pour laquelle le BSI reçoit

---

<sup>87</sup> Notre traduction : « was simply one of helping industry improve safety standards and informing technicians of women's needs in the home so that better designed goods could be manufactured ».

<sup>88</sup> La 'Kite Mark' est l'un des premiers schèmes de certification de la conformité aux normes : « Briefly, although the 'Kite' Mark was first registered as an ordinary trade mark for tramway rails in 1903, and was registered in other engineering classes ten years later, it had little practical value until the Trade Marks Act was amended in 1919. This permitted the certification of manufactured articles on the evidence of tests carried out on only a sample of the total production, and at once provided a means by which the 'Kite' could acquire legal significance. The British Engineering Standards Association [BSI] therefore formed a special Mark Committee in 1921 to work out a procedure under which the Association could grant licences to commercial firms who wished to use its mark to certify compliance with British standards » (BSI, 1951, p. 62). Force est de constater qu'en 1958, toutes les tentatives pour appliquer cette marque aux biens de grande consommation avaient échoué. Voir la question concernant le rôle du BSI pour les consommateurs adressée au parlement anglais par une représentante du parti travailliste, la Baronne Burton de Coventry, Elaine Frances Burton en février 1958. Elle y cite un courrier des lecteurs paru dans le Times du 25 novembre 1957 où Marghanita Laski, membre du CAC, réagit visiblement à un article sur les chaussures pour enfants : « ...when I joined the Consumer Advisory Council on its formation in January, 1955, I believed wholly in voluntary methods. But since then, none of the industries asked by the Council for Kitemark Schemes has agreed to one; and the children's footwear manufacturers, to whom you refer in your article, have positively refused ». Ce constat sera même confirmé par le président du secrétariat d'Etat au commerce (Board of Trade) : « The Advisory Council is disappointed with the response of some manufacturers to its proposals... » That was a very great admission coming from the Board of Trade, but the President went on to say: "I think that the first job of the Council, assisted by the hon. Lady, is to make the public aware of what Kitemark schemes are. ». Voir, [http://hansard.millbanksystems.com/commons/1958/feb/11/british-standards-institution-consumer#S5CV0582P0\\_19580211\\_HOC\\_438](http://hansard.millbanksystems.com/commons/1958/feb/11/british-standards-institution-consumer#S5CV0582P0_19580211_HOC_438) , accès le 24 juin 2014.

un soutien public de 10'000 £ en 1956)<sup>89</sup>. Il a en outre des tâches de conseil en matière de normes, d'étiquetage des produits et d'éducation des consommateurs à l'importance des normes, et notamment de la 'Kitemark' (Hilton, 2002). Cette nouvelle dénomination correspond aussi à un changement de la composition du comité qui perd en partie ses liens avec les associations féminines<sup>90</sup>. Les attributions de ce comité attestent alors aussi d'une construction de l'intérêt du consommateur autour de l'accroissement du choix et de la compétition (Hilton, 2002). Enfin, on peut souligner la création d'un conseil des consommateurs au sein de nombreuses autres organisations de normalisation nationale, à l'instar de l'organisation hollandaise de normalisation en 1960, suivie par le Danemark en 1976, la France en 1982, l'Irlande en 1988, l'Autriche en 1991 et la Finlande en 1992 (Langmann, 1997; Schepel & Falke, 2000). Comme nous allons le voir maintenant, la structure de ces comités et leur influence varient.

### **3.3 Structures de représentation des consommateurs dans la normalisation internationale**

On distingue deux modèles de représentation des consommateurs selon que la structure est externe (en particulier en Suède et ainsi qu'à l'échelle européenne avec l'ANEC) ou interne à l'organisation de normalisation nationale (Allemagne, Autriche, Angleterre, Danemark, Pays-Bas, France, Finlande, États-Unis, etc.). Ces structures ont en général les activités suivantes : définition des thèmes prioritaires de normalisation, coordination et soutien des participants volontaires aux travaux de normalisation, formation aux procédures de normalisation. Dans la plupart des cas, la représentation des consommateurs bénéficie d'un financement public qui permet la prise en charge des frais logistiques liés à la participation volontaire aux travaux des comités techniques. Les associations de consommateurs y contribuent en nature (participation volontaire défrayée mais non rémunérée).

Les comités consommateurs institués au sein ou à l'extérieur des organisations de normalisation nationale ont une influence et des moyens variés. Dans la plupart des

---

<sup>89</sup> Voir, [http://hansard.millbanksystems.com/commons/1958/feb/11/british-standards-institution-consumer#S5CV0582P0\\_19580211\\_HOC\\_438](http://hansard.millbanksystems.com/commons/1958/feb/11/british-standards-institution-consumer#S5CV0582P0_19580211_HOC_438), accès le 24 juin 2014.

<sup>90</sup> Hilton note que le CAC se compose de 25 membres (huit issus du WAC), dont une journaliste (Marghanita Laski), une professionnelle des médias (Ruth Drew), une économiste (Graham Hutton), un statisticien (Mark Abrams) et des représentants du mouvement coopératif, des syndicats, des industries et des détaillants (2002, p. 120).

cas, il s'agit de structures consultatives, qui ont certes pour objectif l'accroissement de la participation des représentants, mais ne disposent néanmoins pas d'un droit de vote au sein des comités techniques. Par exemple, sur la base d'une analyse de la participation des représentants des consommateurs aux travaux des comités techniques européens et internationaux, Falke et Schepel (2000) démontrent que leur participation effective n'est développée que dans 7 pays, dont les pays scandinaves (Danemark, Finlande, Norvège Suède) et l'Allemagne<sup>91</sup>, l'Autriche et le Royaume-Uni. Dans la plupart des autres pays, les consommateurs sont consultés sur une base ad hoc et ne bénéficient d'aucun financement public – Belgique, Grèce, Espagne, Italie, Suisse entre autres (Schepel & Falke, 2000, pp. 111–122). Il faut aussi souligner que le conseil consommateur du DIN-VR ou le SKA-rådet font plutôt figure d'exception dans le monde de la normalisation de par leurs moyens et le soutien politique dont ils bénéficient. À titre de comparaison, la structure interne dédiée à la représentation des consommateurs au sein de l'organisation autrichienne de normalisation compte deux collaborateurs et bénéficie d'un financement public de 225'000€ par année<sup>92</sup>. En France, bien que les représentants des consommateurs siègent au conseil d'administration de l'AFNOR, le Comité consommation d'AFNOR (COSAC) ne dispose que de 0.5 collaborateur et ses membres sont loin de représenter uniquement les consommateurs! S'il est présidé par un représentant des consommateurs (actuellement un représentant de la CGT Indécosa, la branche de la CGT dédiée à l'information et la défense des consommateurs salariés) et qu'il comporte d'autres représentants des consommateurs<sup>93</sup> parmi les 16 membres qu'il peut compter au maximum, ses autres membres sont issus des administrations et laboratoires d'essai publics (I national de la consommation, Laboratoire national d'essais, la Commission de la sécurité des

---

<sup>91</sup> Le budget du comité consommateur du DIN en 2010 était de 900'000€, financés à 70% par le Ministère fédéral de l'Alimentation, l'Agriculture et de la Protection des Consommateurs et à 30% par le DIN. Voir <http://www.verbraucherrat.din.de/> et <http://www.iso.org/sites/COPOLCOdirectory/pages/DIN.htm>., accès le 24 juin 2014. A l'inverse, Langamnn (1977) note « The annual budget was 1.35 million DM in 1996. Approximately 87% of Consumer Council financing comes from public funds (Ministry of Trade and Commerce). The remaining 13% is provided by DIN itself.

<sup>92</sup> Voir le rapport annuel 2010 de l'Austrian Standard Institute ainsi que la brochure de présentation du comité consommateur disponible à l'adresse :

<sup>93</sup> Parmi les autres représentants des consommateurs, on trouve : UFC Que Choisir, l'Association consommation, logement et cadre de vie (CLCV), l'Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (ADEIC), l'Association force ouvrière consommateurs (AFOC) et l'Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs.

consommateurs, la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) et d'associations professionnelles (comme la Fédération des entreprises du commerce et de la distribution ou le Medef).<sup>94</sup> Comme nous allons le voir maintenant, le statut consultatif de ces comités se retrouve à l'échelle européenne et internationale.

Au plan européen et international, la participation des consommateurs est aussi bien décrite par certains juristes que par certains politologues comme une condition préalable à l'acceptabilité des normes (Mattli, 2001; Schepel & Falke, 2000), un constat repris du « livre vert » de la Commission sur le développement de la normalisation européenne et du rapport de suivi de ce dernier : « Dans le cas des partenaires sociaux, la Commission considère, avec le Parlement européen et le Comité économique et social, qu'une telle participation directe est une condition préalable pour l'acceptabilité politique et le développement ultérieur de la normalisation européenne »<sup>95</sup>. Ce constat met certes en exergue le caractère légitime du consommateur dans nos sociétés, mais passe sous silence ses implications plus larges. Alors que l'ISO fournit une définition du consommateur reconnue par les organisations de normalisation nationale, comme le souligne une publication de l'ISO destinée à « impliquer le consommateur » (2011), « il n'existe toutefois pas de définition des « représentants des consommateurs » au niveau international » (2011, p. 18). La composition des comités de consommateur établis au niveau national peut alors afficher une variété d'acteurs : « ces groupes comptent souvent, dans leurs membres, des représentants d'organisations de consommateurs ou d'intérêt public, de services ministériels concernés et des personnes qui assurent à titre individuel la défense des consommateurs. D'autres parties prenantes, les organismes d'essai, les milieux universitaires, les organisations de normalisation, les associations professionnelles, les distributeurs, les fabricants, les associations professionnelles industrielles peuvent y participer » (ISO, 2011a, p. 12). Alors que

---

<sup>94</sup> Voir notamment <http://www.afnor.org/liste-des-actualites/actualites/2010/decembre-2010/clcv-et-ufc-que-choisir-rejoignent-le-cosac-comite-representant-les-consommateurs-dans-les-commissions-de-normalisation>, accès le 24 juin 2014.

<sup>95</sup> Notre traduction : « in the case of the social partners, the Commission considers, with the European Parliament and Economic and Social Committee, that such direct participation is a political precondition for the acceptability and further development of European standardization ». Paru dans le Journal officiel (JO) de l'Union européenne : JO C 20 du 28 janvier 1991, respectivement JO C 96 du 15 avril 1992, n° 34.

cette absence ouvre la porte à la cooptation des représentants des consommateurs, elle n'en reste pas moins sujette à contestation de la part des associations de consommateurs<sup>96</sup>. De même, la « participation directe » à laquelle se réfère la Commission est contraire à la tradition de « délégation nationale » qui structure les travaux du CEN ou de l'ISO et appelle comme nous allons le voir au développement de nouveaux statuts de membres afin de préserver les prérogatives nationales dans l'élaboration des normes internationales et européennes. Présentons maintenant plus en détail les structures de représentation des consommateurs dans les arènes européennes et internationale de normalisation.

L'ANEC, l'association pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation européenne, trouve ses origines dans les travaux de la commission et sous la pression des mouvements consommateurs. En réponse à l'adoption en 1975 d'un premier « programme préliminaire de la CEE pour une politique de protection et d'information des consommateurs » qui requiert « la consultation et la représentation des consommateurs dans l'élaboration des décisions touchant leurs intérêts » (no 14.E), le CEN et le CENELEC adoptent en 1977 un Mémoire sur « L'intérêt des consommateurs et la préparation des normes » (aujourd'hui le Guide 2 du CEN-CENELEC). S'il ne débouche pas sur une action concrète et recommande des actions à l'échelle nationale (et non européenne), il assimile déjà le consommateur à l'intérêt du public en général<sup>97</sup> (Falke et Schepel, 2000). Par la suite, une recommandation du Conseil de l'Europe de 1979 appelle les États membres à « veiller tout particulièrement à ce que les intérêts des consommateurs soient représentés de façon adéquate au sein des organes de normalisation » et à « prêter une attention particulière à la représentation adéquate des consommateurs au sein des organisations internationales de normalisation qui œuvrent dans le domaine de la

---

<sup>96</sup> Le développement d'ISO 26000 a illustré par exemple la capacité du mouvement associatif, incluant consommateurs, syndicats, associations environnementales, à questionner la représentativité des parties-prenantes et plus précisément les règles gouvernant la définition des catégories de parties-prenantes et qui peut légitimement parler au nom des consommateurs (Ruwet, 2010). Leur action a conduit, pour la première fois dans l'histoire de l'ISO, à une formalisation de la définition des parties prenantes, pour l'instant limitée à cette norme.

<sup>97</sup> Voir la seconde recommandation du guide : « At national level consumer interests should be invited to participate in all technical committees handling standard projects affecting the interests of the general public ». (CEN-CENELEC Guide 2, 2001, p.1).



consommation »<sup>98</sup>

De leur côté, les associations de consommateurs ressentent aussi le besoin d'une meilleure représentation dans les arènes de normalisation, à l'instar du Bureau européen des consommateurs (BEUC)<sup>99</sup> qui s'exprime en ce sens dès 1979. Sur la base d'un accord entre la Commission européenne et le CEN et le CENELEC, les premiers représentants des consommateurs sont admis comme observateurs aux réunions techniques et du CEN et du CENELEC dès 1982. Cet accord octroya un financement au BEUC pour coordonner la représentation des consommateurs dans les arènes européennes de normalisation et financer les frais liés à la participation aux réunions des comités techniques européens. C'est sur la base de cet accord que le BEUC crée un secrétariat européen de coordination pour la normalisation (SECO). Le SECO met alors en place un groupe de travail où les représentants des consommateurs actifs au niveau européen peuvent se rencontrer et coordonner leur action (Langmann, 1997).

Peu après, un rapport commandité par la Commission européenne identifie le manque de ressources financières et d'expertise comme principaux obstacles à la participation des consommateurs<sup>100</sup>. La Commission et le Parlement réaffirment alors à plusieurs reprises l'importance d'un soutien à la représentation des consommateurs et appellent non seulement à une action au niveau des États membres mais aussi au niveau communautaire et en particulier de la part des organisations de normalisation européenne (en particulier la résolution du Conseil 88C 293/01 et la recommandation de la Commission 88/41/EEC sur l'implication des consommateurs dans la normalisation). En réponse, le CEN propose en 1990 l'établissement, au sein de l'organisation, d'un comité de normalisation pour le consommateur et représentant les membres de la Communauté européenne et de l'AELE.

Les associations de consommateurs vont s'efforcer de trouver une solution qui

---

<sup>98</sup> Recommandation N° R (79)2 du comité des Ministres aux Etats Membres concernant la consultation et la participation du consommateur au sein des organes officiels et para-officiels et la représentation du consommateur auprès des organismes de normalisation (adoptée par le Comité des Ministres le 6 février 1979, lors de la 299e réunion des Délégués des Ministres), p. 2 .

<sup>99</sup> Le BEUC est une association internationale a but non-lucratif créée en 1962 et qui a pour objectif de représenter les consommateurs européens. Elle compte 41 membres, qui sont des organisations indépendantes et nationales de consommateurs issues de 31 pays européens. Voir <http://www.beuc.org>.

<sup>100</sup> Ir. F.A. Bosma, International Standardisation and Consumer Interest, Heelsum, 1984.

garantisse leur indépendance du CEN et permettent aussi de couvrir les activités du CENELEC et de l'ETSI (Falke et Schepel, 2000, p. 113). La structure de l'ANEC sera proposée par le Comité consultatif des consommateurs (CCC) qui adopte en 1992 une « opinion sur l'établissement d'une structure de normalisation européenne pour le consommateur »<sup>101</sup> (Langmann, 1997). La même année, le CEN introduit un nouveau statut de membre, celui de membre associé, dépourvu de droit de vote et destiné aux « organisations représentatives au niveau européen d'intérêts économiques et sociaux » qui « ont un intérêt légitime dans la normalisation européenne » (Statut du CEN, art. 6.3). Ce statut permet alors la participation directe des parties prenantes européennes sans affecter le pouvoir décisionnaire qui reste aux mains des délégations nationales. À ces deux éléments, s'ajoute l'accord entre la Commission européenne et le secrétariat de l'AELE pour financer conjointement une nouvelle structure pour représenter les consommateurs dans les activités de normalisation européenne. En 1994 les différents acteurs impliqués s'accordent pour établir l'ANEC, l'association pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation européenne (Langmann, 1997 ; Falke et Schepel, 2000).

L'ANEC est donc instituée en 1995 en tant qu'association internationale sans but lucratif et indépendante du CEN, CENELEC et de l'ETSI. Elle est une fédération d'organisations nationales et regroupe des associations de consommateurs de l'ensemble des États membres de l'Union européenne et des trois pays de l'Association européenne de libre-échange (AELE), dont la Suisse. L'ANEC est dirigée par une assemblée générale qui se compose d'un membre national par pays. Cette assemblée fixe les thèmes prioritaires et prend les décisions stratégiques qui sont ensuite mises en œuvre par un secrétariat de 11 collaborateurs dont la plupart sont en charge d'un thème prioritaire distinct. Le secrétariat coordonne les activités de ses membres nationaux au niveau européen, offre des formations aux procédures de normalisation, mandate ou effectue des recherches pour soutenir leur argumentation lors des délibérations des comités techniques. Les activités de

---

<sup>101</sup> Voir décision CCC/A/42/92. Le CCC est établi par la commission européenne en 1973 (décision 73/306/CEE) et est composé de représentant des associations nationales de consommateurs. Aujourd'hui, il est le « groupe consultatif européen des consommateurs », voir [http://ec.europa.eu/dgs/health\\_consumer/dgs\\_consultations/eccg\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/eccg_fr.htm) .

l'ANEC ne se limitent pas à la normalisation et incluent des activités de lobbying lors de l'élaboration des politiques communautaires pour les consommateurs. L'ANEC est financée à 100% sur fonds publics de la Commission européenne (95%) et de l'AELE (5%). En 2012, elle a un budget de 1.4 million d'Euros. L'association est un membre associé du CEN et du CENELEC : elle peut participer aux travaux des comités techniques, mais ne dispose pas d'un droit de vote. Ce statut consultatif est une caractéristique de la représentation des consommateurs qui se retrouve à l'échelle internationale. Si la structure de l'ANEC garantit son indépendance par rapport aux organisations de normalisation européennes, tel n'est pas le cas de la structure instituée au niveau international par l'ISO.

Le COPOLCO est le reflet international des structures établies au plan international dans la mesure où il s'agit d'un comité établi à l'intérieur de l'ISO. L'institutionnalisation de ce comité intervient dans le contexte du basculement marchand de la normalisation qui vient équiper l'acquéreur contractuel ou l'utilisateur individuel avec « triple outillage », celui des marques de conformité, de l'étiquetage informatif et des essais comparatifs (Cochoy, 2002, p. 365) Le COPOLCO n'élabore aucune norme, il ne participe pas directement aux travaux des comités techniques et a un rôle consultatif. Ses membres sont des organismes nationaux de normalisation qui participent à ses activités par l'entremise de leur comité miroir établi au plan national – en Suisse, les membres du comité miroir sont la Fédération romande des consommateurs (FRC), le Bureau fédéral de la consommation et un particulier, qui n'est pas le consommateur moyen, mais un docteur en chimie, retraité d'un laboratoire public d'essai des matériaux. Le COPOLCO compte aujourd'hui 112 membres et dispose d'un secrétariat avec deux collaborateurs au siège central de l'organisation à Genève. Il a pour objectif de soutenir la participation des consommateurs à l'élaboration des normes et de promouvoir leurs préoccupations ainsi que le rôle positif que peut jouer la normalisation. Pour ce faire, il indique coordonner la participation des représentants des consommateurs aux travaux définis comme prioritaires, et les soutenir par la tenue de formations, la publication de documents de vulgarisation sur les normes à l'intention des consommateurs ou des guides pour les experts des comités techniques et par une veille portant sur les

travaux techniques<sup>102</sup>.

L'une des implications concrètes de cette structure est donc l'établissement de comités miroir du COPLCO auprès des organisations nationales membres qui peuvent afficher une représentation nationale des consommateurs. Chaque pays membre indique ainsi dans le répertoire des membres du COPOLCO<sup>103</sup> une personne de contact et la liste des comités techniques où les consommateurs participent, et parfois des informations supplémentaires relatives aux structures mises en place pour soutenir les représentants des consommateurs. Avec l'institutionnalisation du COPOCLO, le consommateur est à nouveau reconnu comme représentant du « public en général » et la référence à l'acquisition et l'usage au sein de la définition ISO du consommateur couvrent le droit formel ainsi que des préoccupations extérieures à l'ordre marchand, comme l'usage qui n'est pas limité à la partie contractante ou à la propriété formelle d'un bien. La dimension collective du consommateur est cependant réduite à la portion congrue, tant cette définition met en avant les fins privées auxquelles sert la consommation. Enfin, on peut questionner l'utilité de cette définition du consommateur puisqu'elle ne débouche pas sur la définition des organisations pouvant représenter les consommateurs à l'échelle internationale. S'agit-il d'un exercice rhétorique ?

### **3.4 La représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation : une expression institutionnelle de la République des consommateurs ?**

L'institutionnalisation de la représentation des consommateurs dans les arènes de la normalisation européenne et internationale intervient dans un contexte de délégation grandissante des prérogatives publiques aux experts des comités de normalisation. C'est d'ailleurs en partie pour cette raison que la participation des consommateurs, en tant que représentants du public général, devient une précondition politique à l'acceptabilité des normes internationales et européennes. En partie seulement, car ce constat passe sous silence les implications politiques et économiques de la reconnaissance du consommateur comme catégorie légitime pour représenter l'intérêt général. Autrement dit, pour que la participation des

---

<sup>102</sup> Voir : <http://www.iso.org/iso/fr/home/about/iso-and-the-consumer/copolco.htm> , accès le 30 avril 2014.

<sup>103</sup> Ce répertoire est disponible à l'adresse : <http://www.iso.org/sites/COPOLCOdirectory/pages/index.htm> , accès le 30 avril 2014.

consommateurs soit appréhendée comme une précondition politique, ces derniers doivent avoir acquis un statut et une reconnaissance publique qui leur permettent de remplir cette fonction de légitimation. C'est ici que la République des Consommateurs, identifiée par Cohen prend tout son sens. Dans l'ensemble, la représentation des consommateurs dans la normalisation européenne et internationale apparaît comme une expression institutionnelle de la République des Consommateurs, dans la mesure où elle reconnaît la capacité du consommateur à représenter l'intérêt d'un public large, tout en réduisant son intérêt à la liberté de choisir selon des modalités individuelles, et atteste de son infériorité cognitive face aux professionnels.

L'institutionnalisation de comités consommateurs dans les arènes de normalisation peut faire l'objet d'une lecture à la fois en termes de privatisation et de politisation, deux tendances correspondant aux figures idéales types opposées du consommateur-citoyen et du consommateur-acheteur (Cohen, 2003). Identifié aux citoyens et portant à ce titre des préoccupations collectives en matière de santé, de sécurité et de protection sur le marché, il est un acteur politique. Réduit à sa fonction économique d'acheteur, il est un support idéologique à l'extension du marché et de la concurrence à de nouveaux domaines de la vie en collectivité, étant le principal bénéficiaire d'une allocation optimale des ressources, qui stimule la croissance économique aux vertus distributives.

La représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation est l'une des expressions institutionnelles de la République des Consommateurs, tant elle contribue à asseoir les droits du consommateur, en premier lieu le droit de choisir, tout en reconnaissant la capacité civique du consommateur à représenter l'intérêt du public. Les spécifications techniques sont des outils précieux dans la définition des exigences minimales de sécurité et des instruments de leur contrôle supportant la confiance et l'engagement du consommateur sur le marché. Elles fournissent aussi un soutien important aux activités de métrologie (Vinck, 1994) essentielles pour concrétiser leur droit à la sécurité. Elles permettent ensuite d'asseoir le droit à l'information à la source d'une concurrence effective. Elles offrent les informations nécessaires à l'égalité des parties contractantes. Les garanties de sécurité et l'information sont alors à la base de l'exercice du choix, mais construisent ce dernier selon des modalités individuelles (Dubuisson-Quellier, 2008), c'est-à-dire de

critères de choix définis en fonction de la maximisation de l'utilité personnelle, et plus rarement en fonction de dimensions collectives, comme le salaire minimum ou la proportion de femmes dans les cadres de l'entreprise. L'institutionnalisation de la représentation des consommateurs dans la normalisation démontre ensuite évidemment leur droit à être représentés. Cependant, cette institutionnalisation se fait au nom d'un consommateur bien spécifique. Ce consommateur est à la fois capable d'un choix rationnel et informé, confiant dans les mécanismes du marché, et apte à représenter le grand public dans son désir de choix individuel. Alors que la reconnaissance des intérêts des consommateurs comme légitimes et identifiables à ceux d'un public général tend vers une démocratisation des arènes de normalisation, une autre discrimination apparaît par l'entremise des comités consultatifs (ou de statuts de membres associés) postulant l'asymétrie des savoirs (et du pouvoir) entre consommateurs et professionnels. Autrement dit, la représentation des consommateurs dans la normalisation internationale est à priori paradoxale : alors que la normalisation permet d'équiper un consommateur en vue d'une décision d'achat rationnelle, elle l'incorpore le plus souvent avec un statut consultatif qui témoigne d'un consommateur passif qu'il s'agit d'éduquer et de sensibiliser aux enjeux et procédures des travaux de normalisation. Le paradoxe s'estompe cependant dans la République des consommateurs : c'est parce que le consommateur est dans une position de faiblesse par rapport aux professionnels que sa protection est justifiée et que des droits lui sont octroyés. Il lui est, dès lors, difficile d'accéder à la normalisation à titre d'expert, qui supposerait sa protection superflue et ne peut au contraire que représenter le public général des profanes auprès des experts. Il semble, en fait, représentatif car profane, et ce conformément au droit contractuel où il est reconnu dans une situation de faiblesse cognitive à laquelle précisément la protection du consommateur entend répondre. Enfin, on comprend que les comités consultatifs concourent au droit à l'éducation<sup>104</sup>. La participation des associations de consommateurs et la politique de représentation du consommateur illustrent cependant à quel point ces figures se chevauchent,

---

<sup>104</sup> Tout lecteur intéressé à représenter les consommateurs peut en effet trouver sur le site interne de l'ISO un module de formation à distance qui lui permettra de savoir « comment les consommateurs peuvent participer à l'élaboration des normes » et « pourquoi les consommateurs devraient être impliqués ». Voir <http://www.iso.org/sites/ConsumersStandards/fr/index.html> , accès le 30 avril 2014.

entrent en tension et impliquent simultanément des dynamiques de privatisation et d'extension du domaine d'action publique, de politisation et de dépolitisation.

La participation des associations de consommateurs aux travaux de normalisation (la culture matérielle de la politique) contribue en premier lieu à politiser le rôle des spécifications techniques dans l'encadrement des marchés, aussi bien à la fin des années 1920 et durant le New Deal aux États-Unis, que dans le processus de construction européenne. Leur action ne remet pas en cause les fondements du capitalisme et illustre davantage une idéologie réformiste que contestataire. Elle tend néanmoins à accroître le contrôle de la société sur le marché et conduit à étendre l'importance des normes, alors principalement limitées à l'industrie, au monde de la consommation. Dans le même temps, le rôle grandissant des associations de consommateurs, et plus généralement des ONGs, illustre une transformation majeure de la conduite des affaires politiques au XXe siècle qui témoigne de la confiance accordée par les citoyens aux professionnels du monde associatif pour traiter de sujets complexes : « Au cours du siècle dernier, la politique est devenue personnalisée et privatisée en ce sens que nos allégeances sont formulées individuellement dans la sphère privée, plutôt que dans l'espace public lors des réunions associatives, du vote et des mobilisations » (Hilton et al., 2013, p. 4)<sup>105</sup>. Ceci n'appelle d'ailleurs pas uniquement un processus de dépolitisation dans lequel les citoyens se désengagent de la politique : « Au contraire, il est vrai que le public a réorienté les formes de son engagement avec le politique. Ayant identifié les mêmes processus de professionnalisation, à l'instar des ONGs elles-mêmes, le public a reconnu que les organes d'experts avaient été mieux à même de faire face à des problèmes de plus en plus complexes. Ils ont donc choisi de faire confiance à des ONGs plutôt qu'à d'autres catégories d'acteurs politiques » (*idem.*, p. 270)<sup>106</sup>. La participation des consommateurs aux arènes de normalisation ne s'inscrit donc ni entièrement dans une dynamique de privatisation ni non plus dans une dynamique

---

<sup>105</sup> Notre traduction : « Over the last century, politics has become personalized and privatized in the sense that our allegiances are formulated individually in the private realm, rather than in the public arena of associational meetings, votes and motion »

<sup>106</sup> Notre traduction : « Rather it is the case that the public has re-oriented the ways in which it has been political. Having recognized the same processes of professionalization as the NGO themselves, the public has acknowledged that expert bodies have been better able to deal with increasingly complex issues. They have therefore elected to trust NGOs over other forms of political actors ».

de politisation, mais illustre la transformation des rapports entre citoyens et politique.

La représentation des consommateurs dans la normalisation participe plus largement à une réorganisation des relations entre autorités politiques et organisations de normalisation à laquelle concourt une variété d'acteurs, comme l'illustre l'institutionnalisation du DIN-VR, de l'ANEC, ou des premières tentatives d'établissement d'une telle représentation aux États-Unis. Aujourd'hui, si le consommateur est « le candidat idéal » identifié par Pinto pour justifier l'extension du marché et « le statut de fin ultime de la concurrence », il permet dans le même temps de dissocier la préservation du bien-être collectif du seul cadre national et d'une citoyenneté territorialement basée. Les politiques de représentation du consommateur (la politique de la culture matérielle) sont un support important en vue de l'acceptabilité de la place dévolue aux normes techniques dans la régulation contemporaine du capitalisme, et contribuent donc au déplacement des enjeux de protection des consommateurs du cadre démocratique national vers les arènes internationales et régionales de normalisation. La représentation du consommateur est, à ce titre, un « atout stratégique » (Ronit, 2007) à disposition des normalisateurs et des autorités publiques, qu'il s'agisse d'étendre les activités de normalisation ou de préserver l'autonomie des organisations qui les élaborent (Cochoy, 2000 ; Trumbull, 2006). Dans le même temps, le consommateur justifie l'extension de l'intervention publique dans des domaines auparavant laissés à l'initiative privée, à l'instar de l'information et du design des produits : « Cette réorientation vers les consommateurs déplace la frontière entre le privé et le public. Le rôle de la politique des consommateurs dans la définition des modalités de production a été au centre de cette transformation. Des dimensions de conception du produit et de sa fabrication qui étaient auparavant entièrement définies par le secteur privé sont devenues de plus en plus soumises à l'inspection publique et la réglementation » (Trumbull, 2006, p. 161)<sup>107</sup>.

Au-delà d'une délégation de pouvoir des administrations publiques aux acteurs non

---

<sup>107</sup> Notre traduction : « This reorientation toward consumers displaced the boundary between the private and the public. Central to this transformation has been the role of consumer politics in setting the terms of production. Dimensions of product design and manufacturing that were previously set entirely by private industry have become increasingly subject to public inspection and regulation »



étatiques, la normalisation participe, par ses liens étroits avec la consommation, à une redéfinition de la frontière entre sphère publique et privée. Comme le souligne Everson, la participation des consommateurs dans les arènes de normalisation peut être l'instrument du réenchâssement des marchés à l'échelle transnationale et permettre dans le même temps d'éviter les formes de régulation traditionnelle :

(...) interaction between consumer groups and industry standardization should represent an advance beyond an information model that places its regulatory faith in market transparency and provision of information to the consumer at the point of sale. Consumers will themselves be pivotal in the matter of creating products by virtue of their presence within standardization processes, thus democratizing the market. However, with the development of the market-citizen consumer any links to conventional paradigms of national citizenship or to the concept of the primacy of the national polity are severed. Direct consumer action and not politically motivated and traditionally formulated regulation will serve the aims of consumer protection and societal reintegration (Everson, 2006, p. 115).

La représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation affiche ainsi à la fois une dynamique de privatisation et de politisation et illustre au-delà de ces deux pôles une transformation des liens entre l'État et le marché.

#### **4. Conclusions : les consommateurs en normalisation ou l'importance d'une problématisation des « parties prenantes »**

On peut, en conclusion, résumer certaines spécificités de l'action consumériste en normalisation. Contrairement au boycott ou buycott, elle n'intervient pas en aval de la régulation, c'est-à-dire dans le supermarché, mais plutôt en amont des décisions d'achat. Cependant, à l'inverse des actions qui ciblent le gouvernement pour l'adoption de mesures de protection, la normalisation n'est pas réputée contraignante et la participation directe à la rédaction des règles plus aisée. Ensuite, l'action des consommateurs dans la normalisation peut intervenir à différents niveaux, soit par l'entremise des comités techniques établis au plan national et de leur sous-structure, soit directement à l'échelle européenne ou internationale, en tant qu'observateurs, c'est-à-dire par l'entremise de comités consultatifs établis au plan national et international. Dans les arènes de la normalisation, les

consommateurs font donc l'objet d'une attention spécifique, qui est une expression de leur faiblesse. L'institutionnalisation de comités consultatifs répond néanmoins à de multiples dynamiques : préservation de l'autonomie des ONN, acceptabilité du rôle grandissant de la normalisation dans l'encadrement de nos sociétés, reconnaissance du rôle légitime des consommateurs et mobilisation des acteurs les représentant. La représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation reflète plus largement une redéfinition des frontières entre sphère publique et privée. Enfin, l'action des consommateurs en normalisation est largement influencée par la dimension scientifique et l'expertise technique au cœur des travaux de normalisation, comme l'illustrent l'institutionnalisation de comités consultatifs ou les revendications du mouvement consumériste pour l'usage des connaissances scientifiques qu'incorporent les normes industrielles.

Ce chapitre avait pour objectif de souligner l'importance d'une problématisation des parties prenantes de la normalisation, et plus précisément du consommateur, pour voir comment sa définition affecte les modalités et l'étendue de sa représentation et de sa participation politique. « Définir l'intérêt des consommateurs, et parler pour le consommateur, établit à la fois la mesure dans laquelle l'État peut intervenir dans les questions de consommation et la mesure dans laquelle le consommateur est actif dans les processus politiques» (Hilton et Daunton, 2001, p. 5)<sup>108</sup>. Nous avons vu qu'il existe des définitions concurrentes de l'intérêt du consommateur qui n'est jamais définitivement fixé, mais oscille toujours entre des préoccupations collectives et la satisfaction de l'intérêt individuel. La définition du consommateur affecte alors son institutionnalisation dans les arènes de normalisation. Sous l'angle du consommateur-client, sa participation, tout comme une intervention gouvernementale en matière de protection du consommateur, n'est pas nécessaire, la concurrence éliminera les acteurs peu scrupuleux et leurs produits dangereux. Sous l'angle du consommateur-citoyen, la participation du consommateur dans les arènes de normalisation, avec le soutien gouvernemental, est essentielle en vue d'assurer l'information et la protection du consommateur sur le marché. Sous l'angle du citoyen-client, la capacité civique du consommateur à représenter l'intérêt du

---

<sup>108</sup> Notre traduction : « Defining the consumer interest, and speaking for the consumer, establishes both, the extent to which the state can intervene in issues of consumption and the extent to which consumer is active in the political process ».

public, étroitement associé à la croissance économique, est reconnue et justifie sa représentation. L'octroi de droits au consommateur témoigne cependant de la situation de faiblesse dans laquelle il se trouve par rapport aux professionnels, une faiblesse notamment cognitive qui justifie autant l'institutionnalisation de comités consommateurs que leur rôle consultatif.

Au terme de ce chapitre, la problématisation des « parties prenantes » apparaît donc essentielle pour une meilleure compréhension de leur rôle et de leur influence possible dans la construction des formes d'autorités non étatiques qui affectent souvent un champ d'acteurs incertain. La normalisation associe deux figures du consommateur, l'une citoyenne qui permet précisément, en institutionnalisant des comités à son intention, de préserver l'autonomie des organisations de normalisation, et l'autre, plus proche du client, qui permet de subordonner au sein des comités techniques le bien-être collectif aux règles du marché. De même, on peut observer l'absence de définition formelle de « qui » est autorisé à parler au nom du consommateur. Sans une problématisation du consommateur, on comprend difficilement comment et pourquoi cette catégorie acquiert une légitimité et une reconnaissance publique. On ignore à quel point la représentation du consommateur est malléable et implique aussi bien les entreprises, les professionnels, les acteurs publics que la société civile. Plus généralement, on ne voit pas la complexité de cette figure du vivre ensemble qu'est le consommateur, ni les relations complexes, ambivalentes et contradictoires qu'elle entretient avec le marché et la politique. Cet angle mort de l'analyse est d'autant plus préjudiciable à l'étude des formes non conventionnelles d'autorité qui révèlent aussi une transformation des relations entre marché et politique, comme nous allons le voir maintenant.



## **Chapitre 3 : Autorité privée, consommation et dynamiques participatives**

Ce chapitre présente les travaux d'économie politique internationale consacrés aux formes de pouvoir non étatique. Il examine la place que la consommation occupe au sein des régulations privées et plus particulièrement de la normalisation internationale afin d'éclairer les dynamiques participatives à l'œuvre dans ces arènes de pouvoir. Au sein du champ disciplinaire des relations internationales, l'intérêt pour la normalisation internationale relève de la reconnaissance des formes de pouvoir non étatique associées à la mondialisation. La transnationalisation des chaînes de production, la privatisation et la libéralisation de pans entiers de l'action publique, ou les défis environnementaux associés à la mondialisation nécessiteraient des mécanismes de régulation se déployant au-delà des frontières nationales. En l'absence d'une autorité mondiale, les régulations volontaires et privées gagnent en importance et abordent une diversité de domaines qui affectent la façon dont les biens et services sont produits et échangés sur le marché mondial. Pour l'économie politique internationale, la normalisation internationale est une forme emblématique d'autorité privée. Tout en reconnaissant formellement la souveraineté des États, la normalisation offre un mécanisme de coordination non étatique des marchés. La plupart des études s'accordent sur le fait, qu'en tant que forme d'autorité privée, la normalisation repose d'une part sur la reconnaissance explicite ou implicite de l'État et d'autre part sur l'acceptation des règles, en l'occurrence des normes publiées et vendues, par des acteurs absents lors de leur élaboration (Cutler, 2002; Graz & Nölke, 2008; R. B. Hall & Bierstecker, 2002; Krause Hansen & Salskov-Iversen, 2008). Les débats entourant les mécanismes d'autorité non étatique peuvent être structurés selon trois questions : pourquoi reconnaître et obéir à ces régulations et comment peuvent-elles être effectives et faire autorité ? Qui gouverne ces arrangements et quelle est leur représentativité ? Qui Bono,

autrement dit à qui bénéficie le changement des configurations de pouvoir à l'échelle internationale ?

Différentes approches mettent en évidence le rôle grandissant de la normalisation internationale dans l'encadrement des marchés. Pour les tenants de l'institutionnalisme rationnel, la normalisation internationale est conçue comme le résultat conjoint de l'offre et de la demande de régulation. Elle est interprétée comme une réponse fonctionnelle aux insuffisances des mécanismes de régulations traditionnels (organisation internationale, législation nationale) face à une économie mondialisée et la reconnaissance des normes internationales est alors largement tributaire de la réduction des coûts de transactions et des externalités positives liées aux technologies de réseaux (Abbott & Snidal, 2001; Austin & Milner, 2001; Mattli & Woods, 2009a)(Abbott & Snidal, 2001; Austin & Milner, 2009; Mattli & Woods, 2009a). Dans cette perspective, la participation de la société civile aux arènes de régulations privées est fonction de la demande de régulation et de l'ouverture institutionnelle de ces arrangements. Dans une veine plus contractualiste, cette participation s'inscrit dans un processus de légitimation et démontre l'empreinte du principe démocratique sur les procédures encadrant l'élaboration des normes internationales en vue de leur reconnaissance (Bäckstrand, 2006; Boström, 2006; Gehring & Kerler, 2008; Raines, 2003; Werle & Iversen, 2006). Pour les perspectives hétérodoxes, la normalisation internationale est, au-delà d'un cas emblématique de délégation des processus démocratiques à des acteurs privés, un exemple des dynamiques spatiales et des relations qui s'établissent entre sphère politique et économique dans l'encadrement des marchés. La normalisation internationale reflète les intérêts des entreprises qui désirent garder le marché libre de toute entrave politico-juridique (Lipschutz, 2004). Mais, dans le même temps, les autorités publiques ont activement promu l'usage de ces instruments à des fins réglementaires et gardent au plan national des leviers importants pour renforcer l'adoption des normes, par exemple par leur référencement au sein de la législation ou des critères d'attribution des marchés publics (Graz, 2006; Egan, 2001). Ces approches questionnent alors plus fondamentalement le rôle de la société civile (Ronit, 2007; Ruwet, 2009). La participation de la société civile au sein des arènes de normalisation s'inscrit en soutien des initiatives privées visant à limiter les interventions politiques, mais peut aussi s'interpréter comme un mouvement

d'auto-protection de la société face aux effets déstructurant du capitalisme (Graz, 2010b; Polanyi, 1983) .

La consommation, à l'instar de sa place dans les principaux courants théoriques à la base de l'économie politique internationale (réalisme, libéralisme et marxisme), n'apparaît qu'à la marge des approches de l'autorité privée. Au mieux, les consommateurs et leurs porte-paroles sont appréhendés sous l'angle plus large de la société civile et des ONGs dont la mobilisation contribue à l'émergence de schèmes de régulations privés et leur inclusion à la légitimation de ces derniers. Au pire, ils apparaissent comme les bénéficiaires automatiques, mais absents, des règles élaborées pour l'encadrement des marchés. Bien que les études de la participation des consommateurs et de leurs porte-paroles à l'élaboration des spécifications techniques soient rares, la littérature sur le monde des normes ne manque jamais d'évoquer à quel point les associations de consommateurs sont des acteurs sous-représentés dans les arènes de normalisation. Les raisons communément avancées pour expliquer leur sous-représentation sont le manque de temps, d'argent et d'expertise (Egan, 2001; Schmidt and Werle, 1998; Tamm-Hallström, 2004). D'autres études soulignent les conditions de l'effectivité des codes de conduites et autres labels élaborés par les représentants de la société civile à destination des entreprises dans le domaine du textile, de l'alimentation, de la gestion des forêts ou des ressources marines (Barrientos & Smith, 2007; C. de Gramont & Lara Flores, 2010; Giovannucci & Ponte, 2005; Hassel, 2008; Koçer & Fransen, 2009; Locke et al., 2007; O'Rourke, 2006). En l'état actuel de la recherche, la plupart des études sur les mécanismes de pouvoir non étatique ne problématissent pas la catégorie socialement et historiquement construite du « consommateur ». De même, l'expertise technique, une ressource cruciale et une « figure imposée » du travail de normalisation (Brunsson & Jacobsson, 2000; Mallard, 2000, Loya & Boli, 1999), est souvent appréhendée comme un obstacle important à la participation des associations de consommateurs, mais reste, en soi, une « boîte noire » qui empêche d'identifier les dynamiques participatives suscitées par sa production. Ainsi, les explications de la sous-représentation des associations de consommateurs demeurent très générales et n'ont pas pu bénéficier d'une recherche de terrain approfondie. Elles font l'impasse sur l'identité du consommateur, tout comme elles ne nous aident pas à comprendre les raisons, les thèmes et l'influence de la

participation des associations de consommateurs dans les arènes de normalisation. On ignore donc en particulier:

Pourquoi telle association de consommateur plutôt qu'une autre participe-t-elle à la normalisation ? Il s'agit ici de comprendre les raisons de la participation des associations pour comprendre la sélectivité de leur participation. Nous pourrions à avoir une meilleure compréhension de « qui gouverne » et ne gouverne pas dans les arènes de la normalisation internationale.

Où les associations de consommateurs participent-elles? Il s'agit ici d'appréhender l'éventuelle spécificité thématique de leur participation dans un contexte d'extension de la normalisation internationale à de nouveaux thèmes. Nous observerons comment ces associations font face à la diversité des thèmes traités dans les arènes de la normalisation internationale et tenterons de cerner les relations qu'il peut y avoir l'objet de la normalisation et les dynamiques participatives.

Quelle est l'influence des associations de consommateurs lors de la rédaction des normes internationales ? Il s'agit ici d'explorer le rôle de ces acteurs lors des délibérations des comités techniques en charge de l'élaboration des normes. Nous pourrions alors plus précisément cerner le rôle de l'expertise dans la rédaction des normes internationales et l'influence qu'elle exerce potentiellement sur les dynamiques participatives des associations de consommateurs.

Comme nous le verrons dans le chapitre suivant, ces questions de recherche et la formulation d'hypothèses sensibles aux lacunes identifiées dans l'analyse des dynamiques participatives nécessitent une meilleure prise en compte de l'influence historique de la « société de consommation » et des dynamiques d'inclusion et d'exclusion associées à l'élaboration des spécifications dites « techniques ». Les trois sections suivantes présentent trois courants importants, les approches libérales, la « Variété des Capitalismes », et les travaux hétérodoxes d'économie politique internationale. La dernière section formule les principales critiques à l'encontre de ces approches et invite à l'usage d'une littérature plus vaste, notamment les perspectives historiques et sociologiques de la consommation et les approches de la participation aux choix scientifiques et techniques. Cette littérature sera au coeur du chapitre suivant où nous exposerons notre cadre d'analyse qui entend s'inscrire à la



suite des travaux hétérodoxes d'économie politique internationale.

## **1. Les perspectives libérales de l'économie politique internationale**

Dans une perspective libérale, les sphères économique et politique sont autonomes. L'émergence d'une régulation privée globale est une réponse fonctionnelle de la part d'acteurs rationnels et permet d'éviter les entraves politico-juridiques dans la sphère des relations marchandes. Nous distinguons les approches basées sur l'institutionnalisme rationnel des approches plus normatives. Bien que toutes deux partagent une perspective fonctionnelle des institutions, les premières insistent sur les effets positifs de la régulation et le calcul d'intérêt qui justifient l'obéissance aux règles, alors que pour les secondes, l'obéissance résulte d'une obligation morale liée aux procédures d'élaboration. Ainsi, les premières font la part belle au libéralisme économique et appréhendent les formes d'autorité non étatique à l'aune des concepts développés par l'économie néo-classique. La normalisation est un instrument de régulation à disposition d'acteurs rationnels en vue de diminuer les asymétries d'informations, de réduire les coûts de transactions, de contrôler le marché et d'adresser les externalités liées aux technologies ou à l'existence de différentes juridictions nationales (Abbott & Snidal, 2001; Austin & Milner, 2001; Mattli & Büthe, 2003; Mattli & Woods, 2009b; Spruyt, 2001). Les secondes s'inscrivent dans une tradition de libéralisme politique qui postule le consentement libre des acteurs et accordent une place centrale aux processus de légitimation, dans un but d'efficience, mais aussi de respect de la tradition démocratique. La contractualisation est alors à la source de l'autorité des normes (Basset, 2007; Biswell, 2004; Dawar, 2006; Elliott & Freeman, 2003; Fabisch, 2003; Farquhar, 2006; Flatters, 2004; Gehring & Kerler, 2008; O'Rourke, 2003, 2006; Wilcock & Colina, 2007).

### **1.1 L'offre et la demande de régulation globale : une économie politique comparative basée sur l'institutionnalisme rationnel.**

Ce courant s'inscrit dans une perspective positiviste qui postule l'existence de lois causales explicatives du comportement humain. À ce titre, ces approches recourent largement à la théorie des jeux afin de modéliser les comportements au sein de la normalisation conçue comme un marché où se joue la coordination et la compétition

entre différents acteurs rationnels. L'individu, appréhendé comme acteur rationnel, doit disposer d'informations qui lui permettent d'établir ses préférences et d'attribuer une valeur à chaque situation, c'est-à-dire réaliser le calcul coût/bénéfice des différentes actions possibles. La complexité et la diversité des choix auxquels nous sommes confrontés engendrent cependant des coûts importants en vue d'acquérir les informations réduisant l'incertitude entourant les conditions de l'action, c'est ce que les économistes appellent les coûts de transaction. Appliquée à la vie en collectivité, la rationalité des individus soulève un problème de taille pour l'action collective : lorsque les bénéfices de l'action sont répartis sur un grand groupe, mais que les coûts de l'action sont concentrés, l'individu rationnel n'a pas d'incitation à s'engager dans l'action, car il est « (...) plus avantageux de laisser faire les autres » (Olson, 1983, p. 36). C'est l'émergence du passager clandestin. Les 'autres' n'ont cependant pas plus intérêt à contribuer à la provision des biens publics, c'est pourquoi des incitations sont nécessaires. Les institutions créées par *l'homo economicus* ont alors pour fonction de cadrer l'action collective pour éviter les comportements opportunistes: c'est ainsi que l'on peut interpréter le rôle de l'État, qui par la mise en place de sanctions pour les entreprises qui ne respectent pas la législation environnementale, incite ces dernières à s'engager dans la production des biens publics dont par définition tous profitent. Les institutions ayant un but et une fonction spécifiques, la question de leur efficacité occupe une place centrale. La normalisation représente un instrument de régulation de la compétition à disposition d'acteurs rationnels en vue de diminuer les asymétries d'informations, de réduire les coûts de transactions et d'adresser les externalités liées aux technologies ou à l'existence de différentes juridictions nationales (Abbott & Snidal, 2001; Austin & Milner, 2001; Mattli & Büthe, 2003; Mattli & Woods, 2009b; Spruyt, 2001). Par analogie au fonctionnement supposé du marché, la diversité des arènes de normalisation résulte de la rencontre entre l'offre et la demande de régulation. L'établissement d'une norme *de facto* ou *de jure* dans un domaine particulier relève de facteurs définis à priori et agencés sur la base d'hypothèses rationalistes : « Firms preferences arise from the profit-maximizing goals of firms given their different competitive standings in the marketplace. (...) Ultimately, it is the interaction between firms' demand and institutional setting that explains the choice of standard-setting strategy » (Austin & Milner, 2001, p. 414).

L'émergence des régulations privées est conventionnellement expliquée par l'inadéquation des mécanismes de régulation existants, principalement les États et les organisations internationales, pour répondre à des préoccupations publiques qui nécessitent une action au-delà des frontières nationales, par exemple en vue d'abolir le travail des enfants. « La croissance de la régulation civique reflète un effort pour étendre la régulation à un large éventail de pratiques commerciales mondiales pour lesquelles la portée ou l'efficacité de l'autorité gouvernementale nationale et internationale est actuellement faible, limitée ou inexistante en raison de l'influence politique des entreprises multinationales dans les pays développés et des préférences des gouvernements des pays en développement et/ou de leurs producteurs domestiques » (Vogel, 2009, p. 164)<sup>109</sup>. Les institutions en charge de la régulation privée ont ainsi pour fonction supposée d'étendre la production des biens publics, ce qui justifie l'analyse des conditions permettant effectivement d'atteindre ce résultat.

C'est dans cette perspective que Woods et Mattli (Mattli & Woods, 2009b) comparent les conditions de l'offre et de la demande dans lesquelles la régulation globale, c'est-à-dire les règles d'application volontaire élaborée par une diversité d'acteurs, peut être capturée ou au contraire offrir un bien public. Du côté de l'offre institutionnelle, l'ouverture, la transparence et des procédures de décision équitables sont des conditions sine qua non pour produire une régulation qui profite au plus grand nombre. Bien que nécessaires, ces conditions ne sont pas suffisantes pour prévenir la mainmise de quelques acteurs sur le processus de régulation : « le coût de « l'activation » des procédures institutionnelles ouvertes (là où elles existent) est souvent trop élevé pour générer une large demande de la société en raison des asymétries dans la distribution de l'information sur les projets de régulation, de l'expertise technique ainsi que des ressources financières et organisationnelles » (Mattli & Woods, 2009a, p. 21)<sup>110</sup>. Les informations et les

---

<sup>109</sup> Notre traduction : « The growth of civic regulation reflects an effort to *extend* regulation to a wide range of global business practices for which the scope or effectiveness of national and international government authority currently is weak, limited, or non-existent due to the political influence of global firms in developed countries and the preferences of developing-country governments and/or their domestic producers ».

<sup>110</sup> Notre traduction : « The price of 'activating' institutional due process mechanisms (where they exist) is often too high to generate wide societal demand because of asymmetries in the distribution of information about regulatory proposals, technical expertise, and financial as well as organizational resources ».

ressources à disposition de la demande expliquent ainsi largement la capture (ou non) du processus de régulation. Les effets de démonstration des catastrophes écologiques ou sanitaires qui dévoilent les imperfections des régulations au grand public et informent sur les coûts de la capture, couplés à l'existence d'entrepreneurs disposant d'une expertise et de ressources organisationnelles en vue de former une coalition d'intérêts et d'idées partagés sont les éléments essentiels d'une demande à même de faire émerger une régulation profitable au plus grand nombre.

L'attention médiatique soulevée par les catastrophes est généralement de courte durée et explique l'importance des entrepreneurs capables de poursuivre un changement de régulation une fois que l'attention du public s'amenuise. Les organisations non gouvernementales, les autorités publiques, et les acteurs privés sont trois types d'entrepreneurs situés aux pôles d'un « triangle de gouvernance » et dont les ressources et préférences déterminent leur pouvoir de négociation en vue d'une régulation inclusive ou au contraire exclusive. « Les compétences des acteurs déterminent ce qu'ils peuvent apporter ou refuser à un régime de définition des normes; les compétences constituent donc des ressources de pouvoir importantes dans la négociation » (Abbott & Snidal, 2009, p. 72)<sup>111</sup>. Ainsi, les risques réputationnels associés à la pression des consommateurs concernant les conditions de travail au sein des réseaux de sous-traitance incitent les multinationales à créer ou adopter des codes de bonne conduite en vue de répondre à ces préoccupations. Leurs compétences limitées en termes d'indépendance et de représentativité les inciteront à inclure les ONGs en vue d'assurer la crédibilité de ces codes auprès du grand public. Les acteurs publics jouent un rôle d'arrière-plan important. Ils favorisent indirectement l'inclusivité des processus de régulation par la mise à disposition d'un cadre normatif qui appelle des procédures de prise de décisions démocratiques. Ils soutiennent la mise en œuvre de normes volontaires par leur référencement au sein des critères d'attribution des marchés publics et peuvent renforcer leur application effective par la menace d'une régulation contraignante. Ils agissent aussi sur la mise à l'agenda d'un thème spécifique par le soutien matériel et cognitif accordé par exemple aux organisations non gouvernementales (ONG). Enfin,

---

<sup>111</sup> Notre traduction : « The competencies of actors determine what they can bring or deny to any potential regulatory standard-setting scheme; competencies therefore constitute power resources important in bargaining ».

l'éclairage médiatique d'une catastrophe offre un sujet mobilisateur pour les ONG et les incite à plaider sa mise à l'agenda alors que leur capacité organisationnelle réduite les contraint à se désengager des négociations proprement dites : « Les avantages immédiats pour les campagnes d'action des ONGs sont susceptibles d'être élevés: l'attention des médias leur apporte des financements, des nouveaux membres et le soutien du public. En revanche, la participation à l'élaboration détaillée des régulations ou le suivi attentif de leur mise en œuvre sont plus chronophage, demandent plus de ressources, et sont moins facilement effectif ou remarqué» (Mattli & Woods, 2009a, p. 29)<sup>112</sup>. Ainsi, la participation des ONG aux formes non conventionnelles de pouvoir est d'une part subordonnée à l'existence d'une catastrophe, et s'inscrit, d'autre part, dans une logique instrumentale à la fois de la part des entreprises pour établir la crédibilité de leur action, et des ONG pour accroître le support public dont elles bénéficient.

Ces approches envisagent les associations de consommateurs comme appartenant à la catégorie plus large des ONG. À la fois bénéficiaires des actions de régulation, au même titre que les entreprises, et entrepreneurs potentiels à l'émergence de régulation privée (Mattli & Woods, 2009b). Les avantages que les normes procurent aux entreprises se retrouvent pour les consommateurs : elles réduisent les asymétries d'informations et permettent aux consommateurs de profiter de technologies compatibles, les économies d'échelle réalisées engendrant potentiellement une baisse des prix qui leur est profitable. «Les consommateurs et les producteurs peuvent faire pression sur les élites politiques pour établir des normes, car cela facilite le commerce, fournit des informations plus précises sur les produits, réduit les asymétries de marché, et atténue les externalités négatives» (Spruyt, 2001, p. 375)<sup>113</sup>. La normalisation permet au consommateur rationnel, au client roi, de remplir son rôle d'arbitre du marché par l'entremise de ses choix informés qui sanctionnent ou récompensent les entreprises en fonction de leur

---

<sup>112</sup> Notre traduction : « The immediate benefits to NGOs mobilizing campaigns are likely to be high : media attention brings them funding, new members and public support. By contrast, engagement in the detailed elaboration of regulations or closely monitoring their enforcement is more time-consuming, more resource-intensive, and less easily effective or noticed. »

<sup>113</sup> Notre traduction : « Consumers and producers might lobby political elites to set standards, because doing so facilitates commerce, provides more accurate information about products, reduces market asymmetries, and mitigates negative externalities. »

efficience. Sous cet angle, la participation résulte des caractéristiques de l'offre institutionnelle et de la demande comprise en termes d'information, de ressources et d'intérêts dont la répartition affecte non seulement la capacité d'un acteur à établir une régulation de façon unilatérale, mais aussi sa propension à intervenir lors d'une étape spécifique du processus de régulation (Abbott & Snidal, 2009; Mattli & Woods, 2009a). Empruntant le modèle séquentiel développé par les analystes des politiques publiques, Abbott et Snidal (2009) formalisent cette dernière observation sur la base des compétences nécessaires aux institutions lors des différentes étapes de la régulation : mise à l'agenda, négociation et définition des règles, mise en œuvre, évaluation, renforcement de leur application. En vue d'une régulation effective, une institution requiert lors de chaque étape un assemblage particulier de ressources, de contributions fonctionnelles, déclinées en termes d'indépendance, de représentativité, d'expertise et de capacités opérationnelles. Lors de la mise à l'agenda, une institution requiert des acteurs dont l'indépendance permet de récolter des informations objectives et de formuler des alternatives crédibles aux régulations existantes ; la mise en œuvre nécessite principalement des capacités opérationnelles en possession des entreprises alors que l'expertise est centrale lors de la négociation.

Dans cette perspective, les thèmes privilégiés de la participation des ONGs s'expliquent aussi sur la base des compétences nécessaires aux organisations internationales (OI) – dont l'autorité repose en première instance sur les États à la différence des régulations globales (Steffek, 2010). Sous cet angle, les organisations internationales actives dans le domaine des droits de l'homme ou de l'environnement ont un plus grand besoin de ressources externes. En matière d'environnement, l'évolution rapide des connaissances qui sont développées à l'extérieur de ces organisations et la nécessaire prise en compte des populations locales incitent les organisations internationales à inclure des acteurs externes pour disposer de leur expertise et de leurs informations. À l'inverse, les domaines de la finance ou de la sécurité sont plus hermétiques à la participation, soit parce que peu d'ONGs disposent de l'expertise nécessaire soit parce que traditionnellement réservés à l'action étatique.

En résumé, pour l'institutionnalisme rationnel, la participation de la société civile, incarnée par les « organisations non gouvernementales », aux arènes de régulations

privées est fonction de la demande de régulation qui s'explique par les intérêts de ces acteurs et les informations et ressources dont ils disposent pour une action de régulation (Mattli & Woods, 2009b). Ces études soulignent que les pratiques des agents sont, dans une mesure considérable, définies par leur environnement. Dans cette perspective, la normalisation offre une garantie institutionnelle qui permet d'améliorer la confiance lors des transactions en réduisant les risques d'émergence de passager clandestin. La théorie du choix rationnel et la théorie des jeux permettent alors de formaliser des explications systématiques des jeux coopératifs et des conflits distributifs dans le cadre institutionnel de la normalisation. Mais dans cette perspective, la logique de l'action l'emporte sur son contenu et la compréhension des relations de pouvoir impliquées dans la normalisation se limite à des critères quantifiables et définis *a priori* sur la base d'hypothèses rationalistes (Graz & Hauert, 2013).

## **1.2 Légitimation démocratique des régulations globales : une variante normative de l'institutionnalisme libéral ?**

Si pour l'institutionnalisme rationnel, l'autorité des normes est largement tributaire des effets positifs qui incitent à leur adoption volontaire par les acteurs du marché et justifient les demandes adressées par les ONGs, dans cette seconde perspective, la question des procédures et des parties prenantes est primordiale en vue d'assurer la reconnaissance des normes internationales. Ces approches font souvent référence, plus ou moins explicitement, aux concepts d'« input legitimacy », de « throughput legitimacy » et d'« output legitimacy » développés pour rendre compte des interactions entre les institutions politiques et l'environnement où elles exercent leur pouvoir (Held & Koenig-Archibugi, 2004; Scharpf, 1999; V. A. Schmidt, 2013; Zürn, 2004). La légitimité par les résultats renvoie à l'idée que l'acceptabilité des règles est subordonnée à leurs effets bénéfiques pour les acteurs auxquels elles s'adressent. Cette forme de légitimité est au cœur de l'institutionnalisme rationnel. La légitimité par les soutiens et la légitimité par les procédures soulignent l'importance de la représentation et de la participation de toutes les parties prenantes concernées, respectivement de l'existence de procédures de décision équitables pour renforcer l'acceptabilité des règles auprès des acteurs ciblés. L'intérêt porté aux dimensions démocratiques des mécanismes de pouvoir non étatique conduit souvent ces perspectives à souligner la capacité des arrangements

privés à soutenir les instruments conventionnels de régulation (législations nationales et organisations internationales). Tout en respectant formellement la souveraineté étatique, les initiatives volontaires et privées peuvent compléter la législation nationale et soutenir le travail des organisations internationales. Ainsi, dans le cas des normes privées adressant les conditions de travail, l'élaboration de règles volontaires offre une alternative face à un gouvernement répressif ou aux blocages des négociations intergouvernementales. Les consommateurs et les ONGs peuvent faire pression sur les grandes marques, par exemple en dénonçant les mauvaises conditions de travail au sein d'une chaîne d'approvisionnement et conduire les entreprises à adopter des codes de bonne conduite en la matière (Elliott & Freeman, 2003; Hassel, 2008; O'Rourke, 2003, 2006).

Cette littérature questionne la légitimité démocratique des formes de régulation privée, c'est-à-dire les moyens par lesquels elles obtiennent le consentement non contraint des sujets auxquels elles s'adressent. Ces approches s'inspirent de la théorie de la « démocratie cosmopolite » (Archibugi & Held, 1995), une théorie née du décalage entre l'approche classique de la démocratie étroitement liée à un territoire national délimitant la population représentée et entendue, et l'émergence des formes de régulation globale qui affectent les sociétés et les citoyens sans qu'ils puissent y faire entendre leur voix. L'idée de la « démocratie cosmopolite » est alors précisément de renforcer les principes démocratiques et leur adoption par les États (mondialiser la démocratie) et de les étendre à l'espace de la mondialisation (démocratiser la mondialisation) (Archibugi, 2004, p. 438). Rappelons que la démocratisation des formes d'autorité non étatique se déployant à travers les territoires des États posent de sérieux défis conceptuels : selon quels critères définir le demos et les membres autorisés à faire entendre leur voix et à contrôler ces mécanismes de pouvoir ? En l'absence d'élection ou de mécanisme de séparation des pouvoirs, par quels moyens contrôler et garantir la responsabilité des formes de pouvoir non étatique vis-à-vis des sociétés et individus affectés ?

Dans cette perspective, il s'agit d'élaborer et de définir les critères pouvant orienter l'évaluation démocratique des formes de gouvernance privée. On retrouve alors souvent les critères suivants : la participation ouverte à toutes les parties concernées, complétée par des procédures de décision équitable, le respect des pratiques argumentatives reposant sur la rationalité et le dialogue raisonné, la



transparence permettant l'accès à une information fiable et compréhensible ; la responsabilité (accountability) qui permet l'exercice d'un contrôle des décisionnaires par les parties affectées (Dingwerth, 2005; Fuchs & Kalfagianni, 2010; Fuchs et al., 2011; Keohane, 2011). Cette littérature mobilise parfois les travaux de Habermas sur les situations de discours idéal et l'agir communicationnel pour appréhender les mécanismes de régulation non étatiques sous l'angle de la délibération : « De façon générale, les partenariats et les processus multi-parties prenantes peuvent être conçus comme une forme viable de la démocratie délibérative appropriée au niveau mondial qui est défini par une absence d'autorité supranationale » (Bäckstrand, 2006, p. 293)<sup>114</sup>. Les tenants de ces perspectives promeuvent ainsi une vision pragmatique de l'autorité privée et des enjeux démocratiques qui l'entourent : « la clé est d'encourager la vitalité des sphères publiques transnationales plutôt qu'une réforme institutionnelle de grande envergure ou la constitution démocratique de l'ordre mondial » (*ibid.*, p. 304)<sup>115</sup>. Appliqué au domaine de la normalisation, il en résulte qu' « à l'avenir, des normes crédibles et utiles pour les produits de consommation ne seront élaborés qu'avec la pleine participation des représentants des consommateurs experts » (Basset, 2007, p. 233)<sup>116</sup>.

Bien qu'elles ne relèvent pas du champ de l'économie politique international, les rares études qui abordent l'implication des consommateurs à l'élaboration des normes techniques se situent dans cette perspective. Il convient donc de les présenter ici. Une édition spéciale de la *Consumer Policy Review* consacrée à la représentation des consommateurs dans la normalisation atteste de l'importance des principes démocratiques pour la reconnaissance ultérieure des normes internationales : « Le message principal de ce numéro de la *Consumer policy review* est que la viabilité à long terme du régime de normalisation internationale dépend de l'amélioration de la qualité démocratique des trois niveaux interdépendants de la

---

<sup>114</sup> Notre traduction : « Broadly, partnerships and multi-stakeholder processes can be conceived as viable forms of deliberative democracy suitable for the global level, which is defined by a lack of supranational authority. »

<sup>115</sup> Notre traduction : « The key is to encourage vital transnational public spheres rather than large-scale institutional reform or a democratic constitution of the world order. »

<sup>116</sup> Notre traduction : « In the future, credible, useful standards for consumer products will only be developed with full involvement of expert consumer representatives. »

prise de décision - international, national et aussi au sein des ONGs » (Dawar, 2006, p. 4)<sup>117</sup>. Ces études ne manquent jamais de souligner à quel point les acteurs de la société civile, en l'occurrence les associations de consommateurs, sont sous-représentés en dépit de leur contribution reconnue aux processus de légitimation des normes (Basset, 2007; Biswell, 2004; Dawar, 2006; Fabisch, 2003; Farquhar, 2006; Flatters, 2004; Wilcock & Colina, 2007). Les raisons communément invoquées pour expliquer leur sous-représentation sont le manque de ressources financières, cognitives et temporelles ou encore l'obstacle que représente la langue de travail, habituellement l'anglais, qu'il s'agit de maîtriser dans un registre technique. Différents moyens sont alors suggérés pour renforcer leur participation, comme la formation de ces associations aux travaux de normalisation, leur mise en réseau ou la création de fonds destinés à soutenir leur participation (Wilcock et Colina, 2007; Farquhar, 2006). Le manque de ressources auquel les associations font face incite à identifier les thèmes prioritaires devant faire l'objet de leur participation : « Dans quels comités spécifiques de normalisation l'apport des représentants des consommateurs est-il essentiel ? » (Wilcock et Colina, 2007, p. 12)<sup>118</sup>.

Ces auteurs éclairent aussi les barrières à la participation impliquée par la primauté des normes internationales. Pointant le cas européen, Bassett souligne les implications du déplacement des arènes de normalisation, en termes de ressources, mais aussi d'impact : « les représentants des consommateurs ont rapidement découvert que tant qu'ils ne seraient pas présents dans les comités européens, les points durement gagnés à la maison pourraient être facilement perdus. Alors que les implications financières pour assister comités européens sont les mêmes pour toutes les parties, les associations de consommateurs n'ont pas les fonds nécessaires pour voyager et assister à des réunions, souvent d'une durée de plusieurs jours et en

---

<sup>117</sup> Notre traduction : « The main message of this edition of Consumer Policy Review is that the long term sustainability of the international standard setting regime depends upon enhancing the democratic basis of these three inter-dependent levels of decision making – international, national and also within NGOs. »

<sup>118</sup> Notre traduction : « On which specific standards development committees is the input of consumer representatives essential ? »

dehors de leur propre pays » (Basset, 2007, p. 231)<sup>119</sup>. Ce constat conduit alors à questionner le principe de la délégation nationale (cf. chapitre 1) en vertu de l'obstacle démocratique qu'il représente: « La question fondamentale est de savoir si il devrait y avoir une participation directe des parties prenantes au niveau international » puisque leurs intérêts sont invariablement minoritaires au niveau national de sorte qu'il que leur voix puisse facilement être égarée lors du passage aux réunions internationales (Farquhar, 2006, p. 29)<sup>120</sup>. Un accès direct aux réunions internationales permettrait aux associations de consommateurs de focaliser leurs ressources à ce niveau et permettrait une transmission directe de leurs préoccupations.

L'article de Biswell (2004), *Consumers and standards: increasing influence*, est emblématique de la conceptualisation du consommateur au sein de ces approches. Il résume un projet visant à améliorer l'effectivité de la représentation des consommateurs, en l'occurrence par l'identification des thèmes à l'origine des plaintes des consommateurs, afin que l'unité du BSI (British Standard Institute) en charge des consommateurs (Consumer Policy and Societal Units, CPSU) puisse cibler ses activités dans ce domaine. Il se penche alors plus précisément sur les problèmes identifiés dans le domaine des techniques de vente et de l'entretien des maisons. Afin de réduire les pratiques frauduleuses, il suggère un renforcement de l'autorégulation par le recours à la normalisation. Les spécifications techniques fournissent des lignes de bonnes conduites aux entreprises et doivent contribuer à l'éducation et l'information du consommateur sur les aspects non seulement techniques, mais aussi d'un point de vue juridique. Sous couvert de représentation efficiente des consommateurs, justifiée par une vision collective et engagée du consommateur, son analyse conduit paradoxalement à un consommateur passif qu'il s'agit d'éduquer et d'informer en vue d'une meilleure efficacité du marché.

La logique d'une participation différenciée des ONG selon les étapes de la régulation

---

<sup>119</sup> Notre traduction : « ...consumers representatives quickly discovered that unless they had a presence at EU committees, their hard-won points at home could be easily lost. While resource implications for attending EU committees was equal for all parties, consumer bodies did not have the funds to travel and attend meetings, often lasting several days, outside their own countries. »

<sup>120</sup> Notre traduction : « The fundamental issue is whether there should be a direct stakeholder participation at international level. (...) They [consumer groups, development NGOs, trade unions or environmental groups] are invariably minority interest at the national level so it is too easy for their voice to be lost in the drive for national consensus and a national line to present at international standards meetings »

développée par l'institutionnalisme rationnel trouve ici son reflet en terme de procédure d'élaboration des normes. En effet, la mise à l'agenda des préoccupations des ONGs peut se faire lors de chaque étape par l'entremise de lignes directrices et de codes de bonne conduite qui orientent alors toutes les phases de travail. Ainsi, ce n'est pas tant le problème de la participation effective des consommateurs à l'écriture des normes qui préoccupent les tenants de cette perspective, mais plutôt la recherche de résultats qui prennent en compte leur préoccupation : « Atteindre une légitimité par les résultats nécessite l'intégration fructueuse d'une grande pluralité d'intérêts et de valeurs dans les processus de normalisation sans forcément nécessité la participation directe des parties prenantes respectives et de leurs défenseurs » (Werle et Iverson, 2006, p. 33)<sup>121</sup>. Le raisonnement est basé d'une part sur la difficulté d'une action collective pour un groupe aussi hétérogène que les consommateurs, ainsi que sur la tension inhérente entre un principe participatif et un principe d'efficience lors de la rédaction des normes. Il est alors proposé d'élargir le cadre cognitif et normatif dans lequel se déroule la normalisation (par l'entremise de lignes directrices générales, etc.) de telle sorte à ce que «... les intérêts et les valeurs non commerciales sont considérés. Ils ne sont pas directement représentés dans les comités de normalisation, mais peuvent être «invoqués» par les membres » (*idem.*, p. 36)<sup>122</sup>. Là encore, la représentation effective des consommateurs conduit à le rendre passif durant la rédaction des spécifications techniques.

## **2. Consommation et diversité de la normalisation : économie politique comparée basée sur la variété du capitalisme.**

À l'instar du courant précédent, les analyses de la variété du capitalisme – *varieties of capitalism* (VoC) – accordent un rôle central aux institutions (Hall & Soskice, 2001). À l'inverse, elles refusent la possibilité ontologique d'une solution optimum universellement valable qui serait le fruit de la rationalité des acteurs. Favorisant l'entreprise à l'individu comme catégorie sociale pertinente, ces approches identifient la diversité des arrangements institutionnels qui oeuvrent pour la

---

<sup>121</sup> Notre traduction : « Achieving output legitimacy requires successfully integrating a great plurality of interests and values in the standardization process without necessarily requiring the direct participation of the respective stakeholders and advocates. »

<sup>122</sup> Notre traduction : « ...non-industry interests and values are considered. They are not directly represented in the standardization committees but may be 'invoked' by the members. »

coordination des entreprises et qui sont au cœur des variétés du capitalisme (Boyer, 2002). Dans cette perspective, les stratégies de coordination par le marché et hors marché ne résultent pas du calcul rationnel des entreprises (i.e. de la demande), mais dépendent avant tout du contexte institutionnel. Les institutions ne sont pas caractérisées par des éléments de procédures internes, mais au contraire par les relations qu'elles entretiennent avec leur environnement et par leur complémentarité, qui permet à une économie nationale d'obtenir des 'avantages comparatifs institutionnels'. Les performances d'une économie particulière dépendent alors de sa capacité à coordonner les différentes sphères essentielles au fonctionnement des entreprises : mode de financement, recrutement et formation de la main-d'œuvre, négociation des salaires et des conditions de travail, relations avec les fournisseurs, les clients et les employés. L'enchâssement social et politique de ces institutions explique alors largement la persistance de trajectoires nationales liées à la capacité d'adaptation différenciée des institutions face aux évolutions économiques mondiales. Ces travaux analysent la normalisation comme un cas typique de concurrence réglementaire où les institutions nationales jouent un rôle clé dans l'élaboration des normes internationales. Sous cet angle, les fondements institutionnels de la normalisation internationale dépendent de cadres nationaux et divergent selon leur articulation du national à l'international et de l'État au marché. Cette approche contredit largement les tendances à l'homogénéisation qui sont associées à la globalisation et prédit la persistance d'une variété de capitalisme.

Ces analyses identifient à l'origine deux modèles, les économies de marché libérales où la coordination des entreprises intervient sur les marchés et les économies de marché coordonnées où la coordination repose sur des mécanismes hors marchés (Hall & Soskice, 2001). Ces modèles renvoient à différentes complémentarités institutionnelles en matière de financement des entreprises et d'accès au capital-risque, de relations industrielles et interentreprises, d'organisation interne de l'entreprise et de la formation professionnelle. Au sein des économies de marché libérale, typique des pays anglo-saxons, le financement des entreprises est largement adossé à ses résultats à court terme évalués sur la base de la valeur actionnariale. L'accès au financement, conditionné par la profitabilité à court terme, est complété par une organisation hiérarchique de l'entreprise et un marché du travail fluide qui permet aux entreprises de licencier et d'embaucher rapidement au

gré de la conjoncture. Dans le même temps, un marché du travail flexible permet une embauche rapide pour se positionner sur de nouvelles technologies, tout en offrant une facilité de licenciement en cas d'échec. La faible sécurité de l'emploi encourage à son tour un système d'éducation 'généraliste' qui offre une plus grande mobilité aux travailleurs et leur permet de se recycler conformément aux besoins du marché. Les incertitudes entourant le financement à long terme encouragent les entreprises à établir des relations de sous-traitance flexible à même d'être elles aussi adaptées à la situation conjoncturelle. À l'inverse, au sein des économies de marché coordonnées dont l'exemple paradigmatique est l'Allemagne, la coordination des principales sphères d'action des entreprises intervient hors marché. Le financement n'est pas adossé au cours de l'action, mais est plus largement conditionné par les informations qui circulent au sein de réseaux denses d'associations industrielles et par les nombreuses participations croisées aux conseils d'administrations qui permettent aux acteurs d'accéder à des informations internes sur le fonctionnement d'une entreprise. Cet accès à un « capital patient » soutient un marché du travail stable à son tour renforcé par l'organisation interne de l'entreprise où les représentants syndicaux et autres partenaires économiques sont associés à la prise de décision au sein de comité d'entreprise. La difficulté relative des entreprises à se reposer sur la mobilité de la main-d'œuvre pour assurer les transferts de technologies nécessite alors des relations interentreprises favorisant la collaboration au sein d'associations professionnelles qui à leur tour soutiennent la densification des réseaux qui contrôlent l'accès au capital.

Reprenant la distinction entre économie de marché coordonnée et économie de marché libérale, Tate (2001) passe en revue différents arrangements nationaux en matière de normalisation (Angleterre, Allemagne, France, Japon et États-Unis). La normalisation est une institution de coopération encadrée dans une économie nationale particulière et reflète à ce titre un mode de coordination distinct. Les économies de marché coordonnées y voient une infrastructure pour la coopération en matière de transfert de technologie et le développement d'un langage commun qui facilite et renforce la collaboration interentreprise. Dans le modèle anglo-saxon, la normalisation s'inscrit dans une trajectoire nationale qui soutient une coordination par le marché. Ainsi, le tournant international de l'organisation anglaise de normalisation (BSI) s'inscrivait dans une stratégie de maintien de leur

sphère d'influence 'par d'autres moyens' sur leurs anciennes colonies. Les stratégies d'achats flexibles, propres aux économies de marché libérales, expliquent aussi largement le rôle moteur du BSI dans l'émergence des normes de gestion qui facilitent le contrôle impersonnel des opérations de sous-traitance en l'absence d'associations professionnelles fortes et lui permirent de se réinventer en tant que fournisseur de services de certification (*idem.*, p. 451). Aux États-Unis, la normalisation est caractérisée par une compétition et une fragmentation accrue entre une variété d'organisations qui offrent un instrument concurrentiel en vue d'imposer des technologies et les brevets associés : « les organisations formelles de normalisation comptent moins que les consortium informels de normalisation – qu'ils soient fermés ou relativement ouverts – et la normalisation se concentre moins sur quel normes choisie que sur qui contrôle la norme » (*idem.*, p. 468)<sup>123</sup>. Ainsi les fondements institutionnels de la normalisation sont appréhendés en fonction d'une dichotomie entre le national et l'international et entre sphère économique et politique et les gouvernements nationaux ont un rôle central : « Tout comme pour le système de gestion de la qualité britannique, quelques-uns des exemples les plus remarquables de la coordination des normes formelles aux États-Unis sont issus d'initiatives gouvernementales » (*idem.*, p. 465)<sup>124</sup>.

Bien que ne se situant pas explicitement dans une approche en terme de « variétés du capitalisme », cette perspective est aussi illustrée par Bundgaard-Peterson qui questionne les différents arrangements institutionnels nationaux permettant une participation active au niveau des organismes de normalisation européens. Suite à l'introduction de la Nouvelle Approche, la Norvège, les Pays-Bas et le Danemark ont connu une réorganisation des organismes de normalisation. En comparaison, le système danois a la plus forte implication gouvernementale directe (Bundgaard-Pedersen, 1997, p. 218). Dès lors, le résultat d'une telle stratégie est que « Lls actions de l'État danois ont conduit à des PME plus internationalement orientées tout comme l'institut danois de normalisation. Cela aurait été difficilement imaginable si l'État danois était resté aussi passif que l'État norvégien et

---

<sup>123</sup> Notre traduction : « Formal standards organizations matter less than informal standard consortia – whether closed or relatively open – and standardization centres less around what standards is chosen than around who controls the standard. »

<sup>124</sup> Notre traduction : « As with British quality management, some of the most outstanding examples of formal standards coordination in the USA were government initiatives. »

néerlandais » (*idem.*, p. 221)<sup>125</sup>. L'auteur met à nouveau en lumière le fait que la capacité des États à agir au niveau européen dépend de facteurs institutionnels et de trajectoires historiques nationales.

Afin d'enrichir l'analyse de la variété des capitalismes, essentiellement centrée sur le capital et le travail, Trumbull (2006) ajoute un troisième pilier, la consommation. La prise en compte des institutions qui encadrent la consommation est avant tout justifiée par l'importance croissante de cette catégorie au sein du capitalisme contemporain: « Depuis l'accent mis sur la production qui avait caractérisé la période d'industrialisation lourde, de nouveaux ensemble de règles économiques sont apparus dans les années 1970 et ont appréhendé le consommateur comme la cible et le principal bénéficiaire de l'industrie privée et des politiques publiques » (*idem.*, p. 3)<sup>126</sup>. Comme nous l'avons vu au chapitre deux, les politiques de protection du consommateur sont largement influencées par la lutte nationale entre intérêts organisés des producteurs et de la société civile quant à la définition du consommateur. Dans cette perspective, l'institutionnalisation de la représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation paraît emblématique de la République des Consommateurs dans la mesure où elle reconnaît la responsabilité civique du consommateur tout en reposant sur une définition du consommateur comme acteur économique, partageant les risques inhérents aux transactions marchandes et bénéficiant à ce titre d'un accès facilité à l'information permettant d'évaluer les risques.

Dans le cadre de la Variété des Capitalismes, les institutions internationales encadrant la normalisation et/ou la consommation sont donc essentiellement appréhendées sous un angle national. Elles doivent avant tout permettre la subsistance des spécificités nationales à la base des avantages comparatifs institutionnels. À l'échelle internationale, les institutions encadrant la consommation, tout comme la normalisation, doivent permettre la coexistence de différentes approches nationales. L'encadrement institutionnel de la consommation

---

<sup>125</sup> Notre traduction : « the Danish state actions have produced more internationally oriented SMEs as well as a more internationally oriented DS [Dannish Standards Association]. This would have been difficult to imagine if the Danish state has remained as passive as the Norwegian and Dutch states. »

<sup>126</sup> Notre traduction : « From the producer emphasis of government policies that had characterized the period of heavy industrialization, new sets of market rules emerged in the 1970s that looked to consumer as the target and primary benefactor of both private industry and public policy »



à l'échelle planétaire doit trouver un équilibre entre l'ouverture des marchés et la préservation des mécanismes de protection des consommateurs qui représentent potentiellement des obstacles techniques au commerce (*idem.*, 2006, p. 178). Dans cette perspective, la normalisation européenne représente « un amalgame d'approches nationales disparates et dont la réalisation majeure a été de combiner ces alternatives plutôt que de les abolir » (Tate, 2001, p. 469)<sup>127</sup>. Les approches hétérodoxes permettent alors de dépasser le nationalisme méthodologique à l'œuvre dans la VoC.

### **3. Les approches hétérodoxes d'économie politique internationale et la remise en cause des catégories d'analyse.**

Les approches hétérodoxes d'économie politique internationale s'inscrivent dans une perspective critique qui réfute le positivisme et l'existence de lois causales universellement valables. Ces approches doivent beaucoup aux travaux de Robert Cox (Cox, 1981) qui a souligné que la « théorie est toujours pour quelqu'un et dans quelque but ». Ce constat est à la base de sa distinction entre les approches de résolution des problèmes qui prennent les structures comme données, confirmant ainsi les structures de pouvoir établies (*problem-solving theory*), et les théories critiques concernées par les conditions historiques de l'émergence des structures et les possibilités de leur changement. Autrement dit, par opposition à la plupart des approches présentées dans les sections précédentes qui proposent des solutions pour améliorer l'effectivité des régulations privées ou des critères d'évaluation démocratiques des procédures de décision, les approches hétérodoxes visent précisément à questionner les catégories d'analyse telles que le « privé » et le « public », l'« économique » et le « politique », le « national » et l'« international ». Il s'agit donc d'approches réflexives qui questionnent l'ontologie des catégories d'analyse mobilisées (Cameron & Palan, 2009, p. 119). Par exemple, dans cette perspective, « la réalité d'une économie n'est identifiable que parce que différentes choses économiques (dont certaines ne sont pas des choses dans le sens matériel) sont mises ensemble – elles sont explicitement associées – au sein du concept

---

<sup>127</sup> Notre traduction : « an amalgam of disparate national approaches, whose signal achievement has been to *combine* these alternatives rather than abolish them »

complexe « économie » (...). De tels concepts associatifs ne sont jamais donnés, mais émergent toujours à des moments et à des endroits particuliers et évoluent dans le temps » (*idem.*, pp. 116-117)<sup>128</sup>.

Comme le souligne Palan (Palan, 2007), les approches hétérodoxes, accordent un rôle important aux structures et aux institutions comprises comme le résultat d'un rapport de force historiquement situé. On peut ainsi appréhender la régulation de l'économie mondiale comme « le résultat d'une « nébuleuse » (Cox, 1992), regroupant les éléments d'une classe dirigeante transnationale alliant les hauts responsables des États et du secteur privé, capable d'exercer une hégémonie mondiale (...) » (Chavagneux, 2004, p. 7). La notion d'hégémonie est centrale dans la mesure où elle permet de souligner, à côté de la puissance matérielle, le rôle des idées et les relations de pouvoir qu'elles supportent. Les approches hétérodoxes appréhendent donc largement les mécanismes de pouvoir qui encadrent la mondialisation des marchés en problématisant des dimensions trop souvent ignorées, comme le genre, la culture, le savoir ou l'espace. Il s'agit donc d'une entreprise éclectique dans la mesure où ces approches s'inspirent des travaux développés en dehors du champ disciplinaire des relations internationales en vue d'aborder les multiples facettes des mécanismes de pouvoir encadrant le capitalisme contemporain (Graz, 2000).

Les approches critiques et hétérodoxes questionnent plus généralement les perspectives qui associent la mondialisation à des déplacements sans précédent dans l'organisation spatiale et sociale du pouvoir : du public au privé, du national au global, du gouvernement à la gouvernance (Krause Hansen, 2008, p. 8). À ces déplacements univoques, elles favorisent une approche en terme de changement des configurations de pouvoir dans l'économie politique mondiale : loin d'opposer le marché et l'État, la mondialisation en est une expression conjointe qui illustre une redéfinition des liens entre le public et le privé, le national et l'international (Graz, 2006). L'important n'est pas « d'investiguer ces distinctions par pur intérêt théorique (...), mais plutôt d'explorer les façons dont elles sont constituées et, en

---

<sup>128</sup> Notre traduction : « The reality of an economy is only identifiable because various economic things (some of which are not things in the material sense at all) are brought together – are explicitly associated – in the complex concept « economy » (...). Such associational concepts are never self-evident, but emerge at particular times and places and evolve over time. »

même temps, embrouillées par les dynamiques et la complexité des pratiques sociales et du contexte» (Krause Hansen, 2008, p. 5)<sup>129</sup>. Comme nous allons le voir ci-dessous, ces approches mettent en exergue la multiplicité des fondements institutionnels des formes d'autorité privée qui empruntent tantôt à la prétendue supériorité des mécanismes du marché dans l'allocation des ressources, tantôt aux procédures démocratiques élaborées dans le cadre de l'État national. Dans leur ensemble, ces approches conduisent à voir la fragmentation du pouvoir et de l'autorité dans les arrangements encadrant la régulation du capitalisme contemporain, c'est-à-dire la « désagrégation de l'autorité » qui dénote non seulement du « caractère mutuellement constitutif des arrangements de l'autorité qui dépendent les uns des autres et se renforcent mutuellement, mais aussi permettent de voir de tels arrangements comme hétérogènes, enchâssés, multicouches, mobiles et poreux» (*idem.*, p. 9)<sup>130</sup>. La reconnaissance des normes internationales est par exemple aussi bien soutenue par des mécanismes publics que privés et relève d'une variété d'activités (métrologie, certification, étiquetage informatif, etc.) qui rendent difficile l'identification d'une source unique à l'autorité des normes internationales.

Les travaux hétérodoxes d'économie politique internationale bénéficient des apports des géographes dans l'étude des dimensions spatiales dans lesquelles s'inscrivent les processus de régulation du capitalisme contemporain. Pour la géographe Saskia Sassen (Sassen, 2006, 2006) les processus de privatisation et de dérégulation, la transnationalisation des chaînes de production et le rôle croissant des acteurs non étatiques ont conduit à une dénationalisation de domaines d'intervention historiquement constitués à l'échelle nationale. Ce processus de dénationalisation va bien au-delà d'une délégation de compétences nationales à des acteurs non étatiques. Il implique le support actif des acteurs publics dans l'encadrement institutionnel de ces nouvelles formes de pouvoir et, à cette fin, l'endogénéisation d'un agenda défini au-delà des frontières nationales par une

---

<sup>129</sup> Notre traduction : « to investigate these distinctions for the sake of theoretical interest (...), but rather to explore the ways in which they are constituted and, at the same time, muddled by the dynamics and complexities of social practice and context. »

<sup>130</sup> Notre traduction : « the mutually constitutive character of arrangements of authority that rely upon and reinforce one another, but also to enable a view on such arrangements as heterogenous, entangled, multilayered, mobile and porous. »

multiplicité d'acteur. Au sein de cette littérature, le concept de transnational est souvent utilisé pour rendre compte de l'échelle spatiale sur laquelle appréhender les phénomènes de pouvoir se projetant et circulant à travers les territoires des États et questionnant à ce titre l'espace de l'exercice de leur autorité politique souveraine et exclusive. Cette remise en cause, même partielle, de l'un des fondements des approches réalistes, la souveraineté étatique, conduit à envisager sous un jour nouveau l'espace d'action pertinent des acteurs « la distinction transnational-local devrait être dissolue en un environnement transnational localement actualisé et une action locale transnationalement constituée » (Drahokoupil et al., 2009)<sup>131</sup>. Le concept de transnational rend donc compte de régulations qui s'inscrivent de façon complexe dans l'espace du marché global, des régulations nationales, des conditions de travail locales. Ces régulations ne sont pas nationales, elles ne sont pas internationales de par la présence d'acteurs non gouvernementaux et, sous guise de volontarisme, l'espace de leur reconnaissance semble largement découplé du principe constitutif des relations internationales : l'état souverain. Cet intérêt porté à l'espace questionne donc directement la capacité d'appréhender ces formes de pouvoir à l'aide de la dichotomie national / international. La notion d'hybride permet alors de décrire encore plus précisément les nouvelles configurations de pouvoir au fondement de l'autorité des normes internationales.

La capacité des acteurs non étatiques à établir à travers les frontières nationales des règles et des normes d'action acceptées comme légitimes par un ensemble d'acteurs exclus de leur élaboration génère une rupture dans les modalités d'organisation des sociétés contemporaines. Selon Graz (2006), il en découle une forme hybride d'autorité transnationale qui appelle une reconceptualisation en profondeur des acteurs, des objets et des espaces du pouvoir politique (Graz, 2006). Le concept d'« autorité hybride transnationale » caractérise l'ambivalence des relations de pouvoir qui « (...) investissent d'autorité des sujets privés auparavant dépourvus d'un tel statut, portent sur un objet qui souligne les implications politiques croissantes de la science et de la technologie et, enfin, se déploient dans un espace où s'emboîtent les logiques endogènes de l'État nation et celles exogènes propres à

---

<sup>131</sup> Notre traduction : « the transnational-local distinction should be dissolved into locally enacted transnational environment and transnationally constituted local action. »

la dynamique transnationale du capitalisme » (*idem.*, p. 768). Sous cet angle, les normes internationales doivent être simultanément envisagées comme empiétant sur des préoccupations publiques, par exemple en matière de santé et de sécurité au travail, relevant traditionnellement de l'État, et comme relevant de considérations marchandes et d'efficience du marché affectant la position concurrentielle des industries concernées au sein d'un marché mondial. Elles reposent sur des espaces de régulation et de légitimation à la fois adossées à l'État et au marché. Par exemple, dans le cadre de la nouvelle approche européenne, suivant les secteurs, les normes bénéficient d'un statut officiel par leur publication au sein du journal officiel qui s'accompagne, dans le même temps, d'une délégation du contrôle de conformité aux fabricants qui sont alors seuls responsables de la déclaration de conformité. Plus généralement, les acteurs publics ont gardé des leviers importants en vue de soutenir l'adoption des normes internationales, par ailleurs largement renforcées par les pratiques de certification et les mécanismes de sous-traitance à l'échelle internationale. La normalisation s'appuie à ce titre sur un cadre institutionnel empruntant à la fois des logiques endogènes faisant la part belle au principe de souveraineté nationale et des logiques exogènes propres au capitalisme dans la reconnaissance des normes internationales. Enfin, l'attention portée à l'objet des spécifications techniques met en lumière l'extension des domaines d'intervention de la normalisation internationale qui aborde désormais des thèmes plus intangibles comme les services ou la responsabilité sociale révélant le caractère contestable (et contesté) de l'expertise technique mobilisée pour la rédaction des normes internationales.

Appliquée au domaine des services et du rôle des normes dans un contexte de tertiarisation de l'économie (Graz & Niang, 2013), l'autorité hybride transnationale permet d'observer la multiplicité des fondements institutionnels de la normalisation internationale. Elle permet de nuancer l'opposition classique entre le modèle de la « délégation nationale » en vigueur à l'ISO et au CEN et celui de la « participation directe » largement répandu aux États-Unis, les deux modèles bénéficiant du soutien des autorités publiques et étant largement dominés par les acteurs du marché (Graz & Hauert, 2013). Elle permet d'observer la diversité des approches quant à la substance des normes de services. Malgré les obstacles à l'internationalisation des services (l'implication du consommateur à la coproduction du service, l'aspect

intangibles et immatériels des services, ou encore l'existence de barrières culturelles), les normes de services peuvent autant adresser des aspects immatériels et relationnels des services que conduire à une logique de rationalisation de la production et de l'échange des services. Les deux systèmes se distinguent donc nettement moins au niveau des acteurs impliqués qu'à celui des objets concernés – les Américains ayant tendance à ignorer la spécificité des services, apparemment à la base de leur normalisation en Europe. La nébuleuse d'acteurs en lutte pour la définition des normes internationales de services sous-tend alors un espace de reconnaissance couplé plus ou moins lâchement au principe de souveraineté territoriale. L'autorité hybride transnationale rend donc compte de la nébuleuse d'acteurs publics et privés impliqués dans l'établissement des normes internationales, de l'ampleur potentielle des questions concernées et de la déterritorialisation de la souveraineté véhiculée par l'organisation de la normalisation internationale. Cette déterritorialisation de la souveraineté semble alors inscrite dans l'infrastructure de la mondialisation si l'on se penche sur les multiples systèmes de certification et d'accréditation opérant à travers le monde. L'autorité des normes internationales se détache alors un peu plus des processus de normalisation ou des territoires et d'acteurs prédéfinis pour être appréhendée comme une technologie de pouvoir « disciplinaire »<sup>132</sup>, un ensemble de procédés et d'artefacts techniques permettant une forme de contrôle et de gouvernement à distance (Foucault, 1975).

Loconto et Busch (2010) s'inspirent de l'étude des réseaux sociotechniques et d'une sociologie de la traduction (Akrich et al., 2006) pour éclairer le caractère hybride de la normalisation. Dans cette perspective, les normes internationales sont des artefacts qui mettent en scène une multitude d'acteurs et d'objets – par exemple une norme sur les jouets met en lien la législation sur la sécurité, les rapports de laboratoires sur l'inflammabilité des textiles, le comportement supposé des enfants, leurs caractéristiques physiologiques, les propriétés physiques des matériaux et les

---

<sup>132</sup> Le pouvoir « disciplinaire » permet de « substituer à un pouvoir qui se manifeste par l'éclat de ceux qui l'exercent, un pouvoir qui objective insidieusement ceux à qui il s'applique ; former un savoir à propos de ceux-ci, plutôt que de déployer les signes fastueux de la souveraineté » (Foucault, 1975, p. 256). Il permet de « faire que la surveillance soit permanente dans ses effets, même si elle est discontinuée dans son action ; (...) une machine à créer et à soutenir un rapport de pouvoir indépendant de celui qui l'exerce » (*idem.*, p. 234).

chaînes de production industrielle, les comportements d'achat des parents et leur rôle dans l'activité de jeu, le rôle du jouet dans le développement éducatif. Leur autorité repose alors sur leur capacité de fournir un dispositif de jugement aux différents protagonistes de la mise sur le marché des artefacts. La normalisation occupe une place centrale et complémentaire aux mécanismes d'accréditation et de certification dans la construction d'un espace de calcul partagé. Normalisation, accréditation et certification fondent alors le « régime tripartite de la normalisation » qui « traverse et intègre les sphères publiques et privée à la fois à l'intérieur et au travers des nations » (Loconto & Busch, 2010, p. 508)<sup>133</sup>. Ce régime tripartite fonctionne comme « un dispositif pour abstraire, c'est-à-dire transporter, transformer et déplacer une action dans un espace de calcul formel (un réseau techno-économique ou régime tripartite de la normalisation) » (*idem.*, p. 527)<sup>134</sup>. La normalisation offre un dispositif de jugement partagé, par exemple par la définition des poids et mesure en vigueur à l'échelle nationale, et soutient la confiance des consommateurs par exemple en permettant de traduire des préoccupations sanitaires en spécifications techniques, puis en marque de conformité. La transnationalisation des chaînes de production implique plus spécifiquement une forme de contrôle à distance des transactions et la confiance en ces mécanismes de contrôle est largement soutenue par l'accréditation et la certification. Le régime tripartite de normalisation offre un support pour traduire les opérations complexes de production ayant cours dans le grand monde en un langage technique propre aux documents normatifs. Les normes traduisent ces processus de production en opérations distinctes pouvant être évaluées rationnellement. La survie de ces documents normatifs dans le grand monde est alors largement associée à la confiance accordée aux mécanismes d'évaluation de la conformité, et donc aux organisations d'accréditation et de certification. Le régime tripartite de la normalisation sert alors à l'établissement de relations de confiance et de dispositifs de jugement partagé pour la régulation des chaînes de sous-traitance. Ainsi, « ce qui peut apparaître comme une institutionnalisation de la méfiance dans l'économie

---

<sup>133</sup> Notre traduction : « (...) traverse and integrate public and private sphere both within and across nations. »

<sup>134</sup> Notre traduction : « a device 'to abstract', that is to transport, transform and displace an action into a formal calculative space (a techno-economical network or tripartite standard regime). »

mondiale – représenté par un besoin constant d'évaluation de la conformité et de vérification – est également une stratégie d'autorégulation qui prévient une réglementation des marchés dirigée par l'État » (*idem.*, p. 509)<sup>135</sup>. L'évaluation à distance que permet le régime tripartite de la normalisation est alors intimement liée à l'existence de façon de voir et de faire partagées, autrement dit d'une communauté d'expertise (Djelic & Quack, 2010a).

Les mécanismes par lesquels la normalisation permet de stabiliser une conception particulière du contrôle et la construction d'un espace de calcul partagé sont au cœur de l'étude de Demortain (2011). Il permet d'observer les enjeux entourant l'expertise technique, une dimension centrale dans la légitimation des formes de pouvoir non étatique (Avant et al., 2010; Cutler, 2010; Djelic & Sahlin-Andersson, 2006; Quack, 2013; Quark, 2012) et parfois interprétée comme une forme d'autorité « constituée par des règles scientifiques et techniques qui sont légitimées par référence à une méthode scientifique » (Porter, 2005, p. 7)<sup>136</sup>. La construction d'un espace de calcul partagé implique l'action de « collègues invisibles » (Crane, 1969) qui rendent une pratique locale transférable à l'échelle internationale, et donc apte à orienter l'action à cette échelle. Comme Demortain le souligne, « l'établissement d'une norme internationale implique inévitablement la transformation de pratiques locales en pratiques transférables » (Demortain, 2008, p. 391)<sup>137</sup>. Il étudie le rôle des acteurs qui assurent le transfert d'une pratique locale à une norme internationale à l'aide du cas de la norme de sécurité alimentaire « Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) ». Cette norme est une méthode de contrôle des processus qui trouve son origine dans une collaboration, durant les années 60, entre une entreprise privée et la NASA en vue d'assurer la qualité sanitaire de l'alimentation des astronautes. Elle est aujourd'hui la norme internationale de référence au sein du Codex Alimentarius. Demortain qualifie la reconnaissance et la diffusion de cette norme à l'aide du concept de « collègue invisible » qui caractérise l'action des

---

<sup>135</sup> Notre traduction : « What may appear as an institutionalization of mistrust in the global economy – represented by the need for constant conformity assessment and auditing – is also a strategy of self-governance that preempts state-led regulation of markets. »

<sup>136</sup> Notre traduction : « constituted by scientific and technical rules that are legitimated with reference to a scientific method. »

<sup>137</sup> Notre traduction : « establishing an international standard inevitably involves turning local practices into transferable ones. »



scientifiques. Le pouvoir des collègues invisibles repose sur trois éléments. L'autorité et la cohésion d'une élite scientifique dans un contexte de lutte entre champs disciplinaires concernés pour exercer un monopole du savoir sur l'objet normalisé – dans le cas du HACCP, une lutte est engagée pour la définition de l'expertise légitime en matière de sécurité alimentaire : s'agit-il des microbiologistes, des nutritionnistes, des toxicologistes ? La multipositionnalité des experts scientifiques qui affecte la capacité de ce collègue à diffuser une pratique – en l'occurrence, les experts scientifiques sont à la fois membres du corps académique, consultants pour l'industrie et experts pour le compte d'organisations internationales. Enfin, il repose plus largement sur la délégation des compétences dont ils font l'objet au nom de la légitimité scientifique. Le pouvoir des collègues invisibles trouve paradoxalement sa source, mais aussi ses limites, dans sa capacité de médiation et d'inclusion des différentes représentations et pratiques. En effet, la définition d'une pratique générique par l'entremise de spécifications techniques implique une dynamique d'inclusion et d'exclusion des façons de voir et de faire: « l'action des scientifiques était une action de conceptualisation par laquelle ils ont inclus ou canalisées une série d'utilisateurs potentiels et d'organisations de normalisation dans un contexte cognitif et un processus de normalisation communs, et en ont exclus d'autres » (*idem.*, p. 397)<sup>138</sup>. On peut dire que c'est un véritable travail de traduction qui est effectué, puisque la norme permet de stabiliser une conception particulière du contrôle de la sécurité alimentaire dont l'adoption est soutenue par la cohésion, la crédibilité et la multipositionnalité d'un groupe de scientifiques. On aperçoit alors que le recours à l'expertise pour traiter d'enjeux posés comme techniques et scientifiques masque des dynamiques d'inclusion et d'exclusion, tant des acteurs que des savoirs pertinents. Ces dynamiques d'inclusion et d'exclusion associées à la définition de l'expertise légitime accentuent à leur tour l'indétermination relative aux parties prenantes pertinentes à l'élaboration des normes internationales et justifient de questionner plus avant le potentiel démocratique des formes de pouvoir non étatique.

Le pouvoir d'inclusion et d'exclusion qui est au cœur des approches hétérodoxes de

---

<sup>138</sup> Notre traduction : « The action of scientists was one of conceptualisation, by which they included or channelled a series of potential users and standard-setting organisations into a common cognitive context and process of standardisation, while excluding others. »

la participation ne résulte pas uniquement du degré d'ouverture des arènes de pouvoir non étatique, mais aussi du travail de définition qui concerne l'expertise légitime (Quark, 2012) tout comme les « parties prenantes ». Plusieurs auteurs questionnent les dimensions participatives associées aux formes d'autorité privée et les enjeux entourant la définition et la catégorisation des acteurs pertinents. Graz et Nölke (2008) invitent par exemple à préciser les acteurs auxquels la catégorie de 'société civile' fait référence, car elle recouvre potentiellement une variété d'acteurs allant des mouvements religieux aux associations de consommateurs, en passant par les associations professionnelles et les associations de supporters de football. La sociologue Coine Ruwet (2009, 2010) éclaire plus spécifiquement le travail de catégorisation des parties prenantes qui a lieu au sein des arènes de normalisation à l'aide du cas de la norme ISO 26000 de responsabilité sociale. Son étude démontre l'importance de questionner les catégories de parties prenantes et dévoile les enjeux d'une définition étroite ou au contraire large des stakeholders. La norme ISO 26000 a été élaborée selon une procédure unique au sein de l'ISO dont l'innovation a été de formaliser les catégories de parties prenantes au comité technique de l'ISO en six groupes (industrie, ONG, travail, consommateur, gouvernement et 'service, support, recherche et autre'). La sociologue éclaire alors l'ambiguïté du concept de stakeholder à l'aide de la théorie démocratique qui suppose différentes méthodes de sélection des représentants. Alors que la méthode de « sélection aléatoire » garantit la représentation statistique de la population et implique la représentation d'un point de vue, d'une perspective représentative de sa position dans la société, l'« auto-sélection » implique une représentation par des groupes d'intérêts et les représentants promeuvent des « résultats spécifiques dans une prise de décision » (Ruwet, 2010, p. 1117). Son étude empirique démontre alors l'absence de logique uniforme dans les procédures de sélection au sein des organisations nationales qui canalisent la participation au niveau international. Ainsi, « le concept de stakeholder est ambigu, car ce qui est représenté par les différentes catégories d'acteurs peut être soit une *perspective*, soit un *intérêt* » (*idem.*, p. 1120). Au sein d'une même catégorie, certains acteurs représentent des perspectives et d'autres des intérêts et de nombreux participants possèdent de multiples casquettes avec lesquels ils jouent : « Incarner plusieurs perspectives offre aux personnes la possibilité de choisir la catégorie de *stakeholder* dans laquelle elles sont classées, de manière

opportuniste en fonction des circonstances – les places restées vacantes dans la composition d'une délégation nationale, par exemple » (*idem.*, p. 1131). Les « parties prenantes » peuvent donc faire l'objet d'un usage instrumental qui révèle des limites sérieuses quant à l'influence de la participation et aux possibilités de démocratisation des formes d'autorité transnationale.

En effet, les approches hétérodoxes reconnaissent volontiers les mérites de la participation pour la légitimité démocratique des formes hybrides d'autorité, mais y voient avant tout le reflet des rapports de pouvoir entre différents acteurs. Comme le dit Cutler : « l'arbitraire dans la détermination des parties prenantes pertinentes est au coeur des limites du potentiel démocratique de la gouvernance transnationale privée et met en relief de façon saisissante sa nature politiquement contestée » (2012, p. 175)<sup>139</sup>. Sous cet angle, la participation de la société civile est importante pour exercer un contre-pouvoir capable de promouvoir les préoccupations collectives des sociétés auxquelles ces arrangements privés s'adressent. Mais elle court aussi le risque d'un usage instrumental: « les organisations de la société civile doivent sérieusement se demander si leurs intérêts fondamentaux et les idées qu'elles avancent sont véritablement pris en charge, ou si leur participation est d'abord nominale et utilisée par les entreprises en grande partie pour légitimer ces arrangements » (Ronit, 2007, p. 12)<sup>140</sup>. Les réponses hétérodoxes quant à la capacité des ONGs à faire valoir leur perspectives sont pour le moins pessimistes (à la fois en raison d'un système international qui se limite essentiellement au renforcement des régulations soutenant la libéralisation des échanges au détriment d'autres préoccupations collectives et en raison de la dimension réformatrice de l'action au sein des arènes non gouvernementales du pouvoir). D'une part, les formes d'autorité non étatiques s'inscrivent dans un mouvement de « régulation sélective » avec des mécanismes forts pour assurer les droits des entreprises et des mécanismes faibles pour supporter les droits sociaux (Dicenau & O'brien, 2007, p. 45). À titre d'exemple, ISO 26000 précise dans son préambule qu'elle n'est pas destinée à la certification.

---

<sup>139</sup> Notre traduction : « The arbitrariness in determining the relevant constituency goes to heart of the limitations on the democratic potential of private transnational governance and brings into stark relief its politically contested nature. »

<sup>140</sup> Notre traduction : « (...) civil society organizations must seriously consider whether core interests and ideas advanced by them are genuinely taken care of, or whether their participation is primarily nominal and used by business largely to legitimize arrangements. »

D'autre part, l'étude de Lipschutz sur les initiatives privées conduites par les activistes du Nord en vue d'améliorer les conditions de travail au Sud, démontre que ces arrangements privés, « malgré leur succès intrinsèque, ne servent qu'à ancrer les arrangements qui ont donné lieu en première instance aux conditions que leur action vise à remédier » (Lipschutz, 2004, p. 198)<sup>141</sup>. Il en résulte que, « la base d'un droit du travail efficace réside dans les États et que l'activisme doit se concentrer sur l'amélioration des conditions juridiques, politiques et sociales des travailleurs dans le pays d'origine plutôt que d'essayer d'influencer le comportement des entreprises par la pression des consommateurs » (*idib.*)<sup>142</sup>.

En résumé, les approches hétérodoxes d'économie politique internationale mettent en exergue la multiplicité des fondements institutionnels de la normalisation internationale. En premier lieu, l'autorité des formes d'autorité privée est plus largement issue de l'inadéquation structurelle entre l'échelle planétaire à laquelle opère le capital et l'espace national de l'application des lois permettant d'assurer l'ordre marchand, c'est-à-dire garantissant in fine la reproduction des « marchandises fictives » que sont la monnaie, la terre et le travail (Polanyi, 1983). Ces fondements institutionnels renvoient ensuite à l'expertise, au pouvoir réglementaire des agences gouvernementales et des organisations internationales, aux mécanismes privés de certification et d'accréditation essentiels pour assurer un certain ordre dans les pratiques de sous-traitance à l'échelle du globe. La nébuleuse d'acteurs publics et privés au fondement des normes internationales et la diversité des mécanismes assurant leur reconnaissance remettent en cause une conceptualisation dichotomique des espaces de régulation nationale/internationale et entre l'État et le marché. Elle laisse apparaître un espace de régulation transnational qui défie les États dans l'exercice de leur pouvoir souverain et exclusif, mais dont l'effectivité est en partie adossée à l'espace réglementaire de la loi. Les enjeux participatifs de la normalisation internationale dépassent donc la question de leurs procédures d'élaboration et s'étendent à la reconnaissance des savoirs pertinents, au travail de construction des parties prenantes, à l'influence réelle de la

---

<sup>141</sup> Notre traduction : « if successful on their own, only serve to entrench the arrangements that first gave rise to the conditions they are intended to remedy. »

<sup>142</sup> Notre traduction : « the basis for effective labour law lies within the states and activism must focus on improving legal, political, and social conditions for workers in the host countries rather than on trying to affect corporate behaviour chiefly through consumer pressure. »

société civile dans la définition des normes, et plus largement, au rôle de la participation dans la recherche du consentement des sociétés et des individus à adopter des règles qui ne sont pas soumises aux mécanismes démocratiques traditionnels.

#### **4. Critiques :**

Les différentes approches exposées mettent largement en évidence le rôle grandissant de la normalisation internationale dans l'encadrement des marchés. L'intérêt majeur de l'institutionnalisme rationnel est d'appréhender la normalisation comme « l'une des variables clés de la compétition industrielle » (Dudouet, Mercier, & Vion, 2006, p. 371). Comme le souligne aussi les sociologues, la fixation d'une norme peut fournir « une méthode beaucoup plus efficace pour assurer les ventes que l'acquisition d'un brevet ou le lancement d'une campagne de marketing ne le ferait » (Brunsson & Jacobsson, 2000, p. 10)<sup>143</sup>. Ces approches soulignent à juste titre l'importance des ressources, de l'expertise et des capacités opérationnelles pour l'analyse de la participation aux arènes de pouvoir non étatique, dans le cas qui nous intéresse à l'élaboration des normes. La multiplicité des arènes et des thèmes de régulation justifient de questionner l'objet de la participation volontaire et rends attentif au biais participatif que peuvent comporter les études de cas. Cependant, les motivations ainsi que l'objet de la participation sont largement déterminés sur la base de facteurs quantifiables définis a priori et agencés sur la base d'hypothèse rationnelle. Ainsi l'expertise, si centrale tout au long du cycle de régulation, est une donnée. Mais de quelle expertise parle-t-on ? Comme l'a très bien montré Demortain (2008), l'inclusion et l'exclusion de savoirs et de pratiques lors la définition d'une norme est un enjeu de luttes entre différentes communautés scientifiques et entre acteurs concernés. Il convient donc de porter une attention plus particulière à l'expertise, qui est autant une ressource qu'un enjeu de luttes. De même, les ONGs, en tant qu'acteurs distincts du « triangle de gouvernance », mériteraient d'être problématisées. Autrement dit, pourquoi les associations de consommateurs seraient-elles une catégorie attractive pour la mobilisation au sein des arènes de normalisation ? Plus généralement, ces

---

<sup>143</sup> Notre traduction : « a far more effective method of ensuring sales than acquiring a patent or launching a marketing campaign would have done. »

approches relèvent d'une vision paradoxale du consommateur et de ses représentants, qui sont des acteurs rationnels et actifs à l'instar des gouvernements et des entreprises, mais qui finissent invariablement par se retrouver dans une position d'acteur passif qu'il s'agit d'éduquer et d'informer et dont on peut remédier à l'absence par l'entremise de lignes directrices incorporant leurs préoccupations.

L'étude de Trumbull est exemplaire de l'apport d'une problématisation des acteurs. Elle offre l'une des perspectives les plus enrichissantes de la consommation en soulignant son importance dans l'orientation des politiques nationales et ses liens étroits avec la normalisation. Elle montre à quel point les éléments identitaires affectent la dimension participative de la normalisation. Au-delà d'une question de ressource, l'avènement du consommateur en normalisation résulte largement du conflit entre associations, industries et administrations gouvernementales sur l'identité du consommateur et de la configuration sociale qu'elle sous-tend. Elles font ainsi apparaître à la fois un consommateur rationnel dans le cas du modèle informatif et un consommateur plus passif dans le modèle de protection. Son étude illustre l'une des grandes forces des approches en terme de « variété des capitalismes » qui est d'appréhender l'enchâssement social, économique et politique des institutions. Cette perspective souligne l'influence que les différentes trajectoires et institutions nationales ont sur la façon de s'adapter à son environnement, ainsi que le rôle important que peut jouer l'État à cet égard. Mais une approche comparative en terme de « variété des capitalismes », tout comme l'institutionnalisme libéral, est problématique dans la mesure où elle repose sur une forte dichotomie entre l'État et le marché, entre le national et l'international. Ces catégories interviennent dans la sélection des cas pour la VoC qui s'intéresse aux économies nationales, et, au sein l'institutionnalisme rationnel, dans une conception distincte du rôle de l'État et du marché en accordant à ces derniers un rôle distinct d'arrière-plan. Comme nous l'avons vu, la normalisation fait intervenir des acteurs publics et privés au sein d'un cadre institutionnel largement supporté par les pouvoirs publics (l'accréditation) et privés (la certification). La norme est issue d'une pratique locale, promue internationalement, par l'entremise d'un réseau sociotechnique qui fait intervenir l'espace des juridictions nationales, mais aussi celui des échanges marchands, de la recherche scientifique et du foyer. Il est donc nécessaire de dépasser ces catégories constitutives des relations internationales

pour étudier les arènes de normalisation: « les normes oscillent entre l'État et le marché ; les normes gommant largement la distinction entre les normes juridiques et sociales ; les normes sont très rarement soit entièrement publiques, soit entièrement privées, et peuvent être à la fois éminemment locales et irréductiblement globales. [...] Les normes peuvent être considérées comme des maillons entre ces sphères et institutions » (Schepel, 2005, p. 4).

Les approches hétérodoxes sont alors à même de dépasser ces catégories usuelles en les questionnant. Les espaces auxquels se réfèrent les normes internationales sont difficilement appréhensibles en termes de national et d'international. Comme le montre Demortain (2008), les normes cristallisent une pratique locale dont l'autorité est renforcée par des accords internationaux. Par ailleurs, pour Loconto & Busch (2010), la reconnaissance de ces dispositifs de jugement partagés que sont les normes est aussi largement assurée par l'importance des mécanismes d'accréditation et de certification qui sont intégrés à l'infrastructure du capitalisme contemporain. Leur approche rappelle d'ailleurs le concept de « mobile networks for regulation » pour rendre compte de la construction de l'autorité des normes qui repose sur les liens « qui existent entre plusieurs acteurs et activités dans un domaine, soulignant ainsi qu'il existe une relation entre les activités de définition des règles et des activités telles que la promotion, l'interprétation, la mise en œuvre et l'application des règles » (Tamm Hallström, 2004, p. 191)<sup>144</sup>. Ainsi, la normalisation reflète un espace de régulation qui s'inscrit au travers de multiples activités et de façon complexe dans l'espace du marché global, des régulations nationales, des conditions de travail locales. Ces approches soulignent plus généralement la médiation qui se joue au sein de ces arènes, entre les sphères politique et économique dans l'encadrement des marchés transnationaux ; médiation des collègues invisibles qui assurent le transfert d'une pratique locale en norme internationale par la diffusion d'une expertise spécifique au-delà des arènes de normalisation (Demortain, 2008) ; médiation des impératifs de confiance par les mécanismes d'évaluation de la conformité (Loconto & Busch, 2010) ; médiation des choix technologiques (Graz, 2006). Le regard critique porté aux dimensions

---

<sup>144</sup> Notre traduction : « that exists between several actors and activities in a field, thus emphasizing that there is a relation between activities of setting rules and activities such as the promotion, interpretation, implementation and enforcement of rules. »

participatives, aux acteurs, à ce qu'ils représentent, et aux structures qui l'encadrent, souligne l'instrumentalisation dont les représentants de la société civile font l'objet. Les approches hétérodoxes peinent cependant à intégrer la consommation comme une condition plus structurelle de l'encadrement institutionnel de la normalisation. On peut souligner, à l'image de Trumbull, que la consommation est devenue un élément déterminant de la plupart des politiques publiques. On peut rappeler que les ligues d'acheteuses exerçaient déjà une forme de pouvoir par l'établissement de Listes Blanches et des critères d'évaluation des conditions de travail sous-jacentes. Aucune étude ne vise à voir quels sont les apports spécifiques de cette catégorie d'acteurs à la construction de l'autorité des normes alors même qu'elle est omniprésente sur la scène publique. Le concept de collègue invisible est utile pour comprendre l'autorité qui émane des comités techniques et éclairer les aspects plus informels des processus de normalisation. Il souligne que les rapports de domination sont présents au sein des réseaux sociotechniques et s'y manifeste par la capacité différenciée des groupes à mobiliser et faire collaborer la multitude d'objets et d'acteurs associés à un artefact technique. Ce concept reste cependant problématique pour l'étude de la représentation des consommateurs conventionnellement associés au profane et non à une élite scientifique. S'il offre un outil pour comprendre la puissance argumentative lors des délibérations qu'implique l'autorité privée en l'absence d'une capacité de coercition, il peine à éclairer les ressources opérationnelles impliquées par ces formes d'autorité qui reposent sur le volontariat (van Ham, 2010, p. 82). Les associations de consommateurs n'ont de prime abord pas un intérêt commercial aux activités de normalisation et y défendent principalement une perspective. En tant que représentant d'une perspective, la question des conditions matérielles de la participation et des moyens mis en œuvre pour la rendre viable est d'autant plus pertinente. Pourquoi une association de consommateurs particulière s'implique-t-elle aux travaux de normalisation ? L'autorité privée, à l'instar de l'autorité publique, porte sur de nombreux secteurs d'intervention. Les normes affectent une multitude de thèmes, des propriétés physiques des matériaux aux principes de gestion des entreprises en passant par les nombreux biens de consommation qui peuplent nos foyers. Il est alors légitime de questionner les thèmes auxquels les associations de consommateurs sont impliquées, non plus sous l'angle des ressources externes



qu'implique invariablement une action de régulation privée, mais sous l'angle de leur place au sein des réseaux sociotechniques mis en mouvement par un artefact, c'est-à-dire par l'objet normalisé. Enfin, la domination des collègues invisibles et l'ambiguïté entourant la définition et le travail de catégorisation des parties prenantes incitent à identifier de plus près la réelle prise en compte de leurs revendications et leur poids lors des délibérations. Quels sont les impacts de cette participation sur les délibérations ? Leurs revendications sont-elles prises en compte grâce à leur force argumentative ou les associations des consommateurs sont-elles uniquement une ressource rhétorique en vue de légitimer ces arrangements privés et les remèdes qui y sont développés ?

Le chapitre précédent a exposé la richesse de la figure du consommateur et à quel point la définition de ses intérêts soulève des enjeux de pouvoir quant aux prérogatives publiques et privées dans l'encadrement des marchés. Ce chapitre nous a permis d'observer la multiplicité des fondements institutionnels sur lesquels reposent les formes d'autorité privée opérant à l'échelle du globe. Ces nouvelles formes de pouvoir brouillent les frontières entre l'État et le marché, le national et l'international et la définition des intérêts du consommateur est susceptible de promouvoir à la fois un encadrement public de la reconnaissance des normes, sous la forme du consommateur-citoyen, et leur reconnaissance par les marquages de conformité propres aux marchés sous la forme du consommateur-client. Le chapitre suivant va élaborer un cadre d'analyse pour appréhender l'influence potentielle que la participation peut avoir dans et sur ces multiples déplacements et mouvements de frontières.



## **Chapitre 4 : Vers une économie politique internationale de la traduction**

Ce chapitre a pour objectif l'élaboration d'un cadre d'analyse des dynamiques participatives des représentants des consommateurs aux arènes de la normalisation internationale. Le cadre d'analyse proposé ici s'inscrit à la suite des travaux hétérodoxes d'économie politique internationale (EPI) sur les formes non conventionnelles d'autorité et s'inspire du concept de traduction développé à l'origine par les sociologues des sciences et techniques (Akrich et al., 2006; Callon, 1986a), pour éclairer nos trois questionnements de base : pourquoi, où et avec quels effets les représentants des consommateurs s'impliquent-ils aux travaux de normalisation internationale ? Il reprend des perspectives hétérodoxes d'EPI la multiplicité des fondements institutionnels des formes d'autorité privée et les questionnements ontologiques auxquels elles donnent lieu. Alors que l'EPI éclaire les fondements plus structurels de l'autorité hybride transnationale, le concept de traduction porte une attention particulière aux dispositifs techniques qui « réalisent le travail de structuration » (Holifield, 2009, p. 648).

Le concept de traduction décrit les processus par lesquels les technosciences réduisent, manipulent et transforment le monde pour assurer l'utilité des connaissances produites dans le confinement du laboratoire (Sismondo, 2008). La traduction observe comment la production des connaissances scientifiques met en forme et stabilise des relations entre un ensemble d'acteurs et d'objets hétérogènes. La traduction appréhende l'intrication entre les artefacts techniques et les configurations sociales et permet d'étendre les questionnements ontologiques aux rapports science-société pour rendre compte de la nature politique de l'expertise gouvernant des enjeux posés comme techniques. Ce concept a notamment été appliqué dans les études de la gouvernance alimentaire pour mettre en évidence la façon dont les réseaux de régulation sont formés par des acteurs puissants et soutenus par une variété de dispositifs techniques (Busch & Juska, 1997; Higgins,

2006; Stuart, 2010). La problématisation des rapports entre science et société ainsi que l'intérêt porté aux dispositifs techniques comme étroitement intriqués à une configuration sociale particulière sont les deux apports principaux du concept de traduction à l'étude des formes non étatique de pouvoir.

Notre cadre d'analyse part du constat que l'une des sources critiques de l'autorité privée tient dans sa capacité à offrir un dispositif de jugement partagé et à traduire, c'est-à-dire à « établir des relations d'équivalence entre des idées, des objets et des matériaux qui sont autrement différents » (Best & Walters, 2013a, p. 333). La traduction nous invite à repenser la représentation comme étant autant le fait des hommes que des objets qui traduisent une représentation particulière des acteurs auxquels il s'adresse. À vrai dire, dispositifs techniques et configuration sociale sont étroitement imbriqués, comme l'exemple des marmites à pression devrait nous en convaincre. Dans cette perspective, l'apport de la traduction est précisément de décrire comment cette intrication est négociée et subordonnée à l'acceptation, par les acteurs et les objets, du rôle et de l'identité qui leur sont attribués. Pour reprendre l'exemple de l'artillerie, il fallait non seulement des machines qui permettent un usinage précis, mais aussi une main d'œuvre qui accepte une redistribution et une requalification du travail. La traduction permet alors d'intégrer la consommation comme l'une des dynamiques spécifiques gouvernant la reconnaissance des normes internationales, à la fois en raison du dispositif technique que les normes offrent à l'action des consommateurs et du dispositif social que les consommateurs offrent à l'action des normalisateurs et des normes qui occupent dès lors une place centrale dans la médiation marchande.

La normalisation des « cocottes-minute » est exemplaire de l'intrication entre dispositifs techniques et configuration sociale et montre à quel point les représentations des ingénieurs contribuent à façonner les objets et les identités, en l'occurrence la cocotte-minute et la ménagère censée l'utiliser. La diffusion de cette méthode de cuisson dans les foyers français dès la fin de la Seconde Guerre mondiale impliquait pour la ménagère de « dompter la cocotte-minute » (Leymonerie, 2009). L'usage de la cocotte-minute requiert des nouvelles pratiques et de nouveaux apprentissages de la part de la ménagère qui ne peut plus contrôler la cuisson en cours. Une série de dispositifs sont alors imaginés dans les laboratoires de l'AFNOR : manomètres, tableaux de cuisson, vis de serrage et soupapes à cran.

Les ingénieurs de l'AFNOR contribuent alors à la construction d'une ménagère technicienne qui reflète la professionnalisation du travail ménager. Dès les années 50, un glissement progressif se fait jour dans la conception de la ménagère qui est alors envisagée comme distraite et maladroite : « Ce changement s'explique par les relais utilisés par l'AFNOR pour s'informer sur les pratiques réelles: articles relatant des accidents catastrophiques dans la rubrique des faits divers des journaux, rapports signalant l'utilisation fréquente des autocuiseurs dans les familles nombreuses et leur manipulation par des enfants » (*idem.*, p. 51). Cette nouvelle conception appelle une modification des dispositifs de contrôle : au manomètre se substitue le sifflet qui permet d'avertir la cuisinière distraite et peu attentive au niveau de pression de la cocotte-minute. Or, cette nouvelle figure de la ménagère reflète une modification plus profonde de la configuration sociale : « l'entrée croissante des femmes sur le marché du travail rend caduque la valorisation d'une figure professionnelle de la ménagère et encourage un idéal nouveau d'automatisme et de commodité » (*idem.*, p. 53). Comme on le voit, il n'existe pas de choix dits technologiques sans une vision de la société à laquelle ces techniques sont adressées. Ainsi, dans la perspective d'une sociologie de la traduction, il est préférable de parler de choix sociotechniques qui appellent à questionner les enjeux sociaux et politiques des choix prétendument techniques et scientifiques.

À l'aide de deux enrichissements théoriques successifs, nous verrons que la participation des consommateurs aux travaux de normalisation s'inscrit dans un processus de traduction qui établit des liens entre les normes techniques, l'activité des associations de consommateurs, l'avènement des supermarchés et du libre-service, l'identité des consommateurs, ou encore le travail des normalisateurs. Le premier enrichissement est historique et démontre que la normalisation industrielle fait l'objet d'une nouvelle problématisation sous l'action de groupes émergents, les associations de consommateurs, qui y voient un instrument pour répondre à leurs préoccupations collectives. Le second enrichissement est sociologique et appréhende les normes comme des dispositifs qui permettent la médiation marchande, c'est-à-dire, un dispositif de mise en forme de la relation entre le produit et le client. Ensemble, ces deux enrichissements permettent de voir que la normalisation intéresse le consommateur autant que le consommateur intéresse la normalisation et que cet intéressement repose sur des définitions qui affectent la

propension des consommateurs à être actifs politiquement. Le concept de traduction offre alors des pistes intéressantes pour explorer nos questions de recherche. Il suggère que le « pourquoi » de la participation est à subordonner à une problématisation qui permette l'intéressement et l'enrôlement des consommateurs et des normes. Il suggère que les thèmes controversés, révélateurs du caractère contestable et des violences symboliques opérées par la traduction, offrent des moments privilégiés pour la participation des associations de la société civile. Enfin, il permet d'appréhender l'influence d'une telle participation sous l'angle de l'expertise et des modalités, potentiellement contestées, selon lesquelles les non-spécialistes sont associés aux choix sociotechniques.

Ce chapitre procède comme suit. Les deux sections suivantes présentent les enrichissements historiques et sociologiques qui nous permettent, dans une troisième section d'appréhender la participation des consommateurs à l'élaboration des normes internationales comme le résultat d'une traduction qui met en relations des acteurs et objets hétérogènes. Nous justifierons alors l'usage du concept de traduction en appréhendant la similitude entre le laboratoire et les arènes de normalisation internationale. Nous explorerons alors nos trois questions de recherche à l'aide des notions de traduction opérationnelle, de traduction thématique et de traduction rhétorique.

## **1. Enrichissements historiques où comment les consommateurs se saisissent de la normalisation industrielle**

Rappelons ici une observation centrale du second chapitre : les consommateurs n'ont pas émergé automatiquement de la diffusion des marchés, mais sont le résultat d'une construction sociale (Trentmann, 2006, p. 6). Il en est de même pour leur entrée en normalisation. La représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation (nationale) date de l'entre-deux-guerres et fut autant le résultat de la mobilisation des mouvements sociaux et de la prise de conscience du consommateur que le fruit de l'action gouvernementale et des stratégies des entreprises.

Nous allons voir ici plus précisément comment l'entrée en normalisation des représentants des consommateurs résulte d'un travail de problématisation du consommateur et des normes dites « techniques » afin qu'elles deviennent un

instrument « politique » au service d'une nouvelle figure légitime non seulement sur le marché mais aussi en politique, le consommateur. Ce travail de problématisation intervient dans un contexte de controverses relatives à la santé et à la sécurité des citoyens face à l'arrivée de nouveaux produits dans les mains d'utilisateurs non avertis et aux pratiques frauduleuses des publicitaires, des producteurs et des vendeurs. Ces controverses ont avant tout été portées par des mouvements qui revendiquent le droit à l'indépendance du consommateur sur le marché et plaident pour un recours à l'information scientifique lors de l'achat. La normalisation industrielle offre au mouvement comparatif naissant un étalon pour évaluer les produits sur une base scientifique. Ce projet s'inscrit alors dans des dynamiques complexes qui font intervenir aussi bien les gouvernements et les entreprises qui mobilisaient différentes figures du consommateur qui imbriquent citoyenneté et consommation. Les différentes figures mobilisées illustrent qu'au-delà des questions de lutte contre les dommages causés par l'arrivée massive de nouveaux produits, la représentation des consommateurs au sein des arènes de normalisation trouve son origine au sein de conceptions différentes des relations à établir entre le marché, la politique et la société. Pour appréhender ces relations, nous suivons à nouveau Elizabeth Cohen qui refuse l'opposition classique entre le citoyen, au service de l'intérêt général et le consommateur à la recherche de plaisir matériel personnel. « Plutôt que des idéaux types isolés, le citoyen et le consommateur étaient des catégories constamment en mouvement, qui parfois se recouvraient, étaient souvent en tension, mais illustrant toujours la perméabilité des sphères économique et politique » (Cohen, 2003, p. 8). Ainsi, l'entrée en normalisation des porte-paroles des consommateurs offre un prisme au travers duquel la perméabilité et le déplacement des frontières entre le public et le privé peut être observés.

Un second rappel s'impose donc, celui des idéaux types de Cohen qui caractérisent les relations entre citoyenneté et consommation à l'aide des figures du consommateur-citoyen et du consommateur-client, qui permettent de concevoir l'avènement du citoyen-client de la République des Consommateurs. Le « consommateur-citoyen », emblématique du New Deal et de la Seconde Guerre mondiale s'affirme politiquement au travers de la consommation, « non seulement pour sortir l'Amérique capitaliste de la Grande Dépression, mais aussi pour préserver les droits des consommateurs individuels et l'intérêt général. (...) ». Les

consommateurs-citoyens étaient perçus comme responsables pour la préservation du bien-être de la nation, en particulier pour pousser le gouvernement à protéger les droits, la sécurité et un traitement équitable des consommateurs individuels dans le marché » (Cohen, 2003, p. 18). La consommation privée appelle à la défense de l'intérêt collectif. À l'opposé, le « consommateur-client », de la fin des années 30 fait référence à un consommateur à la poursuite de son intérêt personnel et confiant dans les mécanismes du marché. Autrement dit, le consommateur-client contribue plus à la société dans son ensemble en exerçant son pouvoir d'achat qu'en s'affirmant politiquement (Cohen, 2003, p. 19). L'intérêt collectif passe par la défense de la consommation privée. Cette seconde perspective sera difficilement défendable durant de la Seconde Guerre mondiale qui demandait des sacrifices aux consommateurs américains, tant en termes de rationnement que de contribution à l'effort de guerre. Ainsi, dans l'après-guerre, émerge un compromis entre ces deux figures, le citoyen-client, qui incarne l'idéal de la République des Consommateurs, c'est-à-dire un consommateur qui satisfait ses désirs matériels personnels tout en servant l'intérêt national dans une période d'après-guerre où la reprise de l'économie dépendait étroitement d'une consommation de masse (Cohen, 2003, pp. 8-9). Comme nous allons le voir, ces idéaux types empiètent et jalonnent l'entrée en normalisation des consommateurs et de leurs porte-paroles, dont les prémisses se situent à la fin du XIXème siècle.

### **1.1 Les prémisses de l'usage d'outils marchands à des fins d'actions publiques**

Dès la fin du XIXème siècle, le mouvement syndical, les organisations féministes et divers « réformateurs sociaux » issus du christianisme social s'emparent des questions de consommation et font usage d'outils marchands, comme les labels et les listes blanches, à des fins d'action publique. Ces mouvements illustrent la prise de conscience « de la puissance virtuelle du consommateur (...). Il s'agissait d'inciter le public à se servir de son libre arbitre en matière de décision d'achat pour faire pression sur les entreprises, afin qu'elles améliorent les conditions de travail de leurs ouvriers : les achats devaient 'récompenser' les fabricants et les distributeurs qui avaient reçu le 'satisfecit' des ligues » (Ruffat, 1987, p. 28). Ces mouvements ont en commun de lutter pour des conditions de travail décentes par l'entremise de la consommation ; ils offraient ainsi une première vision du consommateur-citoyen



qui « prend en charge une responsabilité politique que nous associons généralement aux citoyens dans la prise en considération du bien-être de la nation au travers de leur consommation » (Cohen, 2001, p. 204)<sup>145</sup>. L'usage de labels et la publication de listes blanches devaient permettre au consommateur-citoyen d'identifier les biens produits dans des conditions sociales acceptables et exprimaient davantage des revendications relatives aux conditions des travailleurs qu'à la protection d'un consommateur encore en devenir. L'American Federation of Labor publia dès 1894 une liste intitulée 'We don't Patronize' qui recensait les employeurs qui refusaient d'implémenter les salaires et les horaires de travail définis par le syndicat et permettait aux consommateurs de boycotter les biens produits par ces entreprises (Wiedenhof, 2006). De même, « Les femmes de la National Consumers League développèrent la tactique de l'usage de la pression des consommateurs sur les employeurs à améliorer les normes du travail. Les activités des Ligues au tournant du siècle promouvaient des « Liste blanche » d'employeurs justes ... » (Storrs, 2000)<sup>146</sup>. Les ligueuses utilisaient « ce qui est alors considéré comme une spécificité féminine (ici la consommation) pour étendre l'autonomie des femmes et mettre en place de nouvelles relations avec les hommes et leurs actions politiques » (Chessel, 2003, p. 107). Dans une société qui ne donne pas le droit de vote aux femmes, la réforme des modes de consommation prônée par les ligues d'acheteuses en France ou les National Consumers Leagues aux États-Unis leur permettait de construire « (...), un mode d'action politique particulier, fondé sur l'éducation et sur la réforme quotidienne des modes de consommation et de vie » (Chessel, 2003, p. 104; Sklar, 1998).

Les stratégies utilisées par ces ligues illustrent avant l'heure la puissance des dispositifs de mesure qui se trouveront au cœur de la normalisation et permettront à la fois de fixer des critères d'évaluation sur la base d'une expertise reconnue (sinon explicitement, du moins implicitement) et de fournir un dispositif de jugement. L'élaboration des listes blanches repose sur la définition de normes qui incorporent les savoirs développés par les ligueuses mais aussi les 'bonnes

---

<sup>145</sup> Notre traduction : « take on the political responsibility we usually associate with citizens to consider the general good of the nation through their consumption. »

<sup>146</sup> Notre traduction : « The women of the National Consumers League pioneered the tactic of using consumer pressure on employers to raise labor standards. Turn-of-the-century league activists promoted 'white list' of fair employers... »

pratiques' développées par les entreprises. Selon un représentant de la NCL, « les normes des Listes blanches étaient rédigées par la Working Women's Society et modifiées par nos soins après avoir obtenu l'avis des entreprises qui ont la réputation de traiter leurs employés de la façon la plus équitable» (cité in Sklar, 1998, p. 22)<sup>147</sup>. Ces listes, élaborées sur la base de faits et chiffres sérieux, encouragent alors l'acheteuse à déléguer pour un temps son jugement afin de choisir des biens produits dans des conditions de travail socialement acceptables. En France, c'est par le « régime de l'enquête incessante » qui permet la « récolte de faits et chiffres prouvés par des sérieuses références » que sont élaborées les listes blanches des ateliers de couture qui s'engagent par exemple à respecter des horaires de travail ou à ne pas donner aux ouvrières de travail à terminer à domicile (Chessel, 2003, p. 101). « Ce régime de l'enquête incessante constitue en outre un mode d'information et donc de formation des femmes bourgeoises au monde social, une manière de « sortir » dans la sphère publique, d'acquérir une certaine expertise et d'avoir des expériences de prise de parole » (Chessel, 2003, p. 102). C'est sur la base de l'expertise développée par ces ligues que l'acte d'achat peut devenir un acte moral (Sklar, 1998, p. 28). Enfin, en abordant explicitement les conditions de travail largement induites par les changements des modes de production liés à l'urbanisation et à l'industrialisation, ces listes ne sont pas sans rappeler les nombreuses initiatives qui, un siècle plus tard et dans un contexte de mondialisation des chaînes de production, confèrent aux consommateurs la possibilité d'améliorer les conditions de travail à l'autre bout de la planète par l'achat de produits labellisés qui offrent à plus ou moins bon prix les garanties d'un commerce équitable et d'entreprises socialement responsables.

Ces mouvements ne participent évidemment pas aux travaux des organisations de normalisation instituées plus généralement à la suite de la Première Guerre mondiale. Il est cependant important de les mentionner puisqu'ils permettent à la fois d'identifier les continuités et les ruptures à l'œuvre dans l'entrée en normalisation des consommateurs. La prégnance des organisations féministes, la constitution, la mobilisation et la diffusion de nouvelles formes d'expertises, l'usage

---

<sup>147</sup> Notre traduction : « White list standards were 'drafted' by the Working Women's Society and modified by us after seeking advice from those firms which had the reputation of treating their employees the most fairly. »

de la consommation comme tremplin pour la reconnaissance des droits politiques de groupes exclus de la sphère publique, ou encore l'établissement de relations étroites entre la consommation et la production, sont autant de caractéristiques du mouvement consommateur qui se retrouvent lors des périodes ultérieures, qu'il s'agisse de l'entre-deux-guerres ou de l'après-guerre. Des ruptures importantes ont lieu durant l'entre-deux-guerres. Alors que jusque dans les années 20, la figure du consommateur est essentiellement mobilisée pour soutenir les revendications des travailleurs portées des organisations féministes en quête de reconnaissance dans l'espace public, l'entre-deux-guerres verra un glissement vers la défense de droits spécifiques aux consommateurs. Ensuite, les consommateurs se voient accorder une reconnaissance officielle, notamment au travers des institutions du New Deal où ils sont formellement représentés et plus largement au sein de la théorie économique qui en fait un des éléments moteurs de la croissance. Enfin, cette période voit apparaître la figure concurrente du consommateur-client.

## **1.2 Les liens fondateurs durant l'entre-deux-guerres aux États-Unis : expertise et déterreurs de scandales au coeur de l'identité du consommateur.**

C'est durant l'entre-deux-guerres que les liens entre la normalisation industrielle et l'homme de la rue ont été explicitement tissés sous l'action, tantôt conjointe, tantôt conflictuelle, des organisations féminines, des « déterreurs de scandales »<sup>148</sup>, des agences gouvernementales et des entreprises. Les premières traces d'une représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation dans les années 1920 illustrent l'influence des études ménagères et des organisations féminines. Ainsi, dans un article paru en 1928 et consacré à la normalisation des équipements ménagers, Alice L. Edwards, secrétaire exécutive de l'American Home Economics Association mentionne la coopération du Deutscher Normenausschuss, précurseur du DIN et de la fédération nationale des associations ménagères féminines (Reichsbverband Deutscher Hausfrauenvereine) lors l'élaboration des normes, ou, en Norvège, la demande de normalisation adressée en 1925 par le Conseil national des femmes au département de l'agriculture en vue d'obtenir des informations fiables sur les équipements électriques (Edwards, 1928, p. 218). Dans

---

<sup>148</sup> Selon l'expression utilisée alors, les *muckrackers* (Krislov, 1997, p. 73; Ruffat, 1987, p. 30).

son livre publié en 1929, Robert A. Brady indique l'intérêt porté par l'American Home Economics Association aux travaux de normalisation et pour la première fois, l'inclusion d'une organisation représentant les consommateurs aux travaux de l'American Standards Association (ASA)<sup>149</sup> sur les réfrigérateurs (Brady, 1929, p. 249). Edwards précise qui sont les initiateurs de ces travaux: « ce fut à la demande du consommateur, représenté par l'Americian Home Economics Assciation, que des réunions ont été convoquées récemment par l'American Engineering Standards Committee pour envisager l'établissement de spécifications pour les réfrigérateurs (...) »(Edwards, 1928, p. 219)<sup>150</sup>. Bien que lacunaires, ces quelques exemples montrent que dès le milieu des années 1920, des groupes participent au nom des consommateurs, ou plutôt des consommatrices, et que ces expériences s'étendent aux États-Unis, à la Norvège ou encore à l'Allemagne.

Durant cette période des mouvements féministes tentent de mobiliser les femmes au-delà des questions de consommation et de faire valoir leur expertise dans les affaires domestiques, comme dans le cas de la professionnalisation des études ménagères (Hilton, 2007). Il convient ici de souligner le rôle de l'enseignement ménager qui était aux États-Unis au cœur de l'offensive des consommateurs avec une association de plus de 15'000 membres (Cohen, 2003, p. 33). L'enseignement ménager poursuit les objectifs d'éducation et de réforme des modes de consommation initiés par les ligueuses. Les études ménagères illustrent simultanément les nouvelles catégories socioprofessionnelles qui s'emparent des questions de consommation afin de se faire vivre dans des départements d'économie qui ne les reconnaissent guère (Goldstein, 2006) et les controverses associées à l'avènement d'une consommation de masse qui met entre les mains d'utilisateurs non avertis des produits dangereux ou aux qualités douteuses. Les expert(e)s des études ménagères publient alors plusieurs ouvrages et articles qui contribuent à établir les liens entre la normalisation et le consommateur final

---

<sup>149</sup> L'American Engineering Standards Committee (AESC), créé en 1918 deviendra en 1928 l'American Standard Association (ASA). Il sera renommé en 1966 et deviendra l'United States of America Standards Institute (USASI), pour devenir en 1969 l'American National Standard Institute, l'actuel ANSI. Informations disponibles à l'adresse : [http://www.ansi.org/about\\_ansi/introduction/history.aspx?menuid=1](http://www.ansi.org/about_ansi/introduction/history.aspx?menuid=1), accès le 08.12.2011.

<sup>150</sup> Notre traduction : « it was the consumer's demand, represented by the Americian Home Economics Assciation, which resulted in the meetings called recently by the American Engineering Standards Committee to consider the establishment of specifications for refrigerators (...). »

(Coles, 1949; Edwards, 1928). Elles interviennent pour représenter les consommateurs au sein des arènes de normalisation. C'est d'ailleurs la responsable du bureau de l'enseignement ménager créé en 1923 sous l'égide du département de l'agriculture, Louise Stanley, docteur en biochimie de l'Université de Yale, qui participe aux travaux de normalisation volontaire sur les réfrigérateurs au sein de l'ASA (Goldstein, 2006, p. 82). Dans leur entreprise, elles sont plus largement assistées « par l'intérêt croissant porté à la consommation par les économistes et une critique populaire veblenesque de la classe moyenne de la société de consommation qui a donné lieu à l'émergence de Consumers' Research et de Consumers Union » (Hilton 2007, p.125)<sup>151</sup>. L'émergence des premières associations dont l'action entend avant tout bénéficier aux consommateurs (et non plus aux travailleurs), comme Consumers Research ou Consumers Union, se situe alors au croisement de l'action des professionnels des études ménagères et des déterreurs de scandales, expert de la consommation et de la normalisation. Ils voient dans la normalisation un outil de mesure approprié pour évaluer la qualité des produits de grande consommation et débusquer sur la base d'une analyse scientifique les annonces fallacieuses des publicitaires et représentants de commerce.

L'association de tests comparatifs créée en 1929, Consumer Research, est fréquemment mentionnée comme la première organisation de consommateur (Chatriot, Chessel, & Hilton, 2006; Krislov, 1997, pp. 94-95; Ruffat, 1987, p. 102; Strasser, McGovern, & Judt, 1998). À l'origine de sa création se trouve la publication en 1927 de *Your Money's Worth*<sup>152</sup>, ouvrage conjoint de Frederick John Schlink (1891-1995), ingénieur à l'American Standards Association (ASA) ayant travaillé au Bureau of Standards et de Stuart Chase (1888-1985), ancien économiste de la Federal Trade Commission. Cet ouvrage, qui sera un succès de librairie, cible avant tout la partialité des informations fournies par les publicitaires et relève nombre d'exemples de pratiques frauduleuses. Les auteurs plaident alors pour une évaluation scientifique des produits qui doit permettre aux consommateurs de prendre des décisions d'achats informées. À la fin de l'ouvrage, le lecteur trouve une

---

<sup>151</sup> Notre traduction : « by the growing interest in consumption by academic economists and a popular middle-class Veblenesque critique of consumer society that gave rise to the development of both Consumers' Research and Consumers Union. »

<sup>152</sup> « Comment en avoir pour son argent »

proposition d'adhésion à un club : en l'échange d'une souscription, le lecteur recevra les résultats de tests que Schlink pourra « rassembler dans les publications du gouvernement et grâce à son travail à l'ASA » (Ruffat, 1987, pp. 32-33). Comme les auteurs le disent : « S'il existait une organisation militante de consommateurs avec une équipe d'experts sur les produits de base, ce livre n'aurait jamais été écrit » (Schlink & Chase, 1927, p. 229)<sup>153</sup>. Ainsi, ce club devient en 1929 l'association Consumers Research avec plus de 1800 membres. L'organisation a rapidement près de 5000 membres et publie son magazine d'essais comparatifs, *Consumer Bulletin*. Elle incarne ainsi l'un des constats de ce livre : « Tant que le consommateur final n'est pas organisé dans un club d'achat ou une coopérative, il ne peut pas facilement acheter à l'aide de spécifications » (Schlink & Chase, 1927, p. 195)<sup>154</sup>. Il est intéressant de noter que ce même Schlink est aussi associé la création, en 1936, de l'autre grande organisation qui publie des tests comparatifs, Consumers Union et son magazine Consumers Report. Après avoir publié en 1933 avec Arthur Kallet, un autre leader de Consumer Research, un livre intitulé *100 000 000 de cobayes*, un best-seller qui engendra nombre d'adhésion à Consumer Research, un conflit survient entre les deux hommes. Le conflit porte sur la position à adopter face aux tentatives de syndicalisation de certains collaborateurs de Consumer Research. Kallet, qui soutient cette tentative, quitte Consumers Research pour fonder en 1936, Consumers Union (Ruffat, 1987).

Dans l'ouvrage de Schlink et Chase, la nécessité d'organiser un club repose sur un double constat. D'une part, celui d'un consommateur ignorant et de la difficulté à ne pas l'être face à la multitude de produits qui apparaissent sur le marché et aux discours qui les entourent. D'autre part, celui de l'apport de la normalisation et des spécifications techniques dans les décisions d'achat. La citation suivante résume bien le projet initié avec pour objectif explicite de permettre aux consommateurs, à Alice, de sortir du pays des Merveilles, le marché et l'arbitraire de ses conventions. C'est-à-dire de se défaire de l'emprise des publicitaires pour prendre des décisions d'achat scientifiquement fondées. Mais citons la version originale du texte:

---

<sup>153</sup> Notre traduction : « If there had existed a militant organization of consumers with a staff of commodity experts, this book would never have been written. »

<sup>154</sup> Notre traduction : « The ultimate consumer, unless organized in a buying club or cooperative association cannot readily buy to specification. »

We are all Alices in a Wonderland of conflicting claims, bright promises, fancy packages, soaring words, and almost impenetrable ignorance. It is the purpose of this book to explore that Wonderland and perhaps to indicate a path, which may lead out of it (...). The blazes on that trail which the authors will indicate are in no sense revolutionary. They imply no drastic change in our system of law or of property. They are practical in the sense that they are already in use in some isolated instances. We shall plead for an extension of the principle of buying goods according to impartial scientific test, rather than according to the fanfare and trumpets of the higher salesmanship. This is all (Schlink & Chase, 1927, pp. 2–3).

Leur projet n'a donc rien de révolutionnaire et ne remet pas en cause les fondements du capitalisme : « plutôt, ils espéraient que la recherche scientifique sur la qualité des produits permettrait un meilleur fonctionnement du libre marché en créant des consommateurs plus avertis pour contrebalancer les pratiques déloyales des marchands » (Cohen, 1998, p. 116)<sup>155</sup>. Il résulte plutôt des controverses issues des pratiques frauduleuses des producteurs et vendeurs qui préfèrent rester au pays des merveilles. Pour en sortir, le consommateur doit pouvoir baser ses décisions d'achat sur des tests scientifiques. Parmi les techniques de tests exposées, les auteurs identifient clairement la normalisation industrielle, qu'elle soit volontaire ou issue du gouvernement, comme étant *in fine* la source d'autorité sur laquelle le consommateur peut faire reposer son jugement lors de ses décisions d'achat:

What, specifically, are the yardsticks which give us authority to pass judgment on Wonderland; to lay strictures on great classes of goods created and distributed with incredible human labor; and above all, to promise the consumer better goods at lower price? (...) But we have, such as it is, a yardstick. (...). The going name for it is industrial standardization. (...) Specifically we advocate technical standards for all manner of intermediary industrial processes, standards to take the magic out of buying (in necessities at least), standards to eliminate untold complexity, confusion and waste, and

---

<sup>155</sup> Notre traduction : « rather, they hoped that scientific research into product quality would allow the free market to work better, by creating more knowledgeable consumers to counterbalance exploitative merchandisers. »

so relegate industry and business to the place of servant, rather than master (*idem.*, pp. 168-169).

Leur ouvrage cible avant tout les industriels et publicitaires dont les intérêts doivent être subordonnés aux besoins de la société. Pour ce faire, ils s'inspirent de l'usage des spécifications techniques dans les pratiques d'achats gouvernementales. Comme le soulignent Schlink et Chase, « Pourquoi cette technique ne peut-elle pas être appliquée pour aider le consommateur en général tout comme elle a aidé le gouvernement des États-Unis ? » (Schlink & Chase, 1927, p. 5). La réponse tient tout d'abord du manque de volonté du gouvernement. Malgré les économies substantielles qui pourraient en résulter pour le consommateur final, le gouvernement américain ne met pas publiquement à disposition les résultats de ses tests, entre autres réalisés par le Bureau of Standards, en raison de l'injustice commerciale qui pourrait résulter de la publication du nom de marques en compétition. « Un scientifique membre depuis longtemps de l'équipe du National Bureau of Standard estime que pour les deux millions dépensés chaque année dans les essais et la recherche, une économie d'au moins un milliard de dollars par an résulterait de la transmission de ces informations au grand public. Les données inestimables qui permettent au gouvernement d'économiser une centaine de millions, ne sont pas disponibles, sous une forme qui peut être utilisée, au corps plus large des consommateurs qui paient la facture du gouvernement »<sup>156</sup> (*idem.*, p. 65). Si cette critique du gouvernement souligne la nécessité de transmettre l'information issue des tests, elle illustre aussi l'importance d'une mise en forme de ces résultats afin qu'ils soient utilisables pour le consommateur final. Cette mise en forme est difficile en l'absence d'une organisation de consommateurs. En effet, l'usage de spécifications fournit certes une base scientifique à l'achat, mais reste d'une utilité limitée pour le consommateur final : disposer d'une spécification ne suffit pas, encore faut-il pouvoir identifier les produits qui y répondent<sup>157</sup> ! Cette contrainte

---

<sup>156</sup> Il s'agit du Dr. F.C. Brown, directeur assistant du Bureau of Standards. Cf. Schlink & Chase, 1927, p. 203.

<sup>157</sup> Notre traduction : « A scientist long on the staff of the Bureau of Standards estimates that for the two millions spent annually in testing and research, a saving of at least a billion dollars a year would follow from *the release of the information* to the public at large. The invaluable data which save the Government a hundred millions, are not available, *in a form that can be used*, to that wider body of consumers who pay the Government's bill. » Comme les auteurs le soulignent par la suite : « With the naked specification only, he must hire a chemist or an engineer to find out what brands, if any, meet it » (p. 66).



appelle alors à la création d'une association de consommateur chargée de faire réaliser des « tests par un laboratoire impartial » et de communiquer les résultats aux consommateurs (*idem.*, p. 64).

Acheter en fonction de spécification nécessitait l'organisation d'une association de consommateurs et la définition des moyens par lesquels les spécifications pouvaient équiper les décisions d'achats. Autrement dit, l'usage de spécifications techniques par le consommateur final pour orienter ses achats ne va pas de soi, les normes opposent certaines résistances qui nécessitent l'organisation des consommateurs en association pour être surmontées. L'année suivant la publication de son best-seller, Schlink publie un article intitulé *Standards and Specifications form the Standpoint of the Ultimate Consumer* (Schlink & Brady, 1928), en collaboration avec le professeur d'économie et spécialiste de la normalisation Robert A. Brady<sup>158</sup>, qui serait bientôt en charge coordination des activités de normalisation au sein de la National Recovery Administration (Agnew, 1934, p. 63). En exposant la création du club, son utilité pour le consommateur final et ses limites actuelles, Schlink et Brady précisent les modalités selon lesquelles le consommateur aurait accès à l'expertise scientifique:

An embryonic activity also exists in a so-called Consumers' Club, set up as a kind of information bureau and clearing house, to supply confidential information to its members, who are charged a small sum annually for membership, and receive a list giving information about particular goods under brand name, one part being a listing of goods that can be recommended (...), and another part being devoted (...), to those articles, which on account of poor value for the money asked, or fraudulent or misleading advertising, or other reasons, seem not deserving of recommendation. If the findings of the Bureau of Chemistry, the Bureau of Standards, and of a half dozen private corporation laboratories were available to the compilers of this list, its service to its members would be very great; as the matter now stands, it is a very imperfect experiment to bring information of limited extent and necessarily

---

<sup>158</sup> En 1929, R.A. Brady publie « Industrial Standardization », l'une des premières références sur le sujet où il soutient l'application de la normalisation aux produits de grande consommation : " In many cases where standardization has been applied to end consumption goods, the results have already proved their worth to the consumer in direct savings in original cost and maintenance, or indirectly through increased safety and greater convenience." (p. 254)

varying reliability to the aid of the ultimate consumer. Its excuse for existence is that, broadly speaking, *no other helping hand is yet offered that enables a layman to translate technical knowledge and specifications for merchandise into economical purchases at the corner store* (Schlink & Brady, 1928, p. 235, italique ajouté).

Cet ouvrage expose donc les fondements qui justifient le recours des consommateurs aux travaux de normalisation publics et privés, l'élaboration de normes pour les produits de consommation et *in fine* leur représentation. C'est par l'entremise de tests comparatifs, réalisés sur la base de normes qui incorporent les connaissances techniques, que le consommateur pourrait fonder scientifiquement ses décisions d'achats. Ainsi, les tests comparatifs permettent de traduire des compétences techniques relatives aux produits quotidiens en décision d'achat. Dans cette perspective, l'émergence de nouveaux produits et les controverses qu'ils suscitent appellent à l'élaboration de normes comme dans le cas des réfrigérateurs. Si la réalisation de tests comparatifs est le moyen par lequel l'association parvient à son objectif, encore faut-il pouvoir financer leur réalisation. C'est par la souscription et la vente des magazines de tests que l'association obtiendra les ressources opérationnelles permettant de les réaliser. L'ouvrage de Schlink et Chase reste souvent mentionné dans la littérature contemporaine et eut un grand retentissement pour les acteurs qui se saisissaient des questions de consommation: « Depuis *Your Money's Worth*, les défenseurs des consommateurs ont souligné l'avantage obtenu par le gouvernement fédéral et les grandes entreprises du fait d'exiger certaines normes pour leurs produits et ont demandé la même politique pour les consommateurs individuels » (Smith, 1994, p. 148)<sup>159</sup>. En effet, le projet porté par Consumers Research et les promoteurs des tests comparatifs trouve un large appui auprès des nouvelles catégories socioprofessionnelles, principalement les études ménagères et les sciences sociales (McGovern, 1998, p. 50). Il n'est dès lors pas étonnant que ce projet soit largement relayé auprès des agences gouvernementales durant le New Deal, notamment par l'entremise des expertes des études ménagères ou de Consumers Research qui « fournissait des informations, de

---

<sup>159</sup> Notre traduction : « Ever since *Your Money's worth*, consumer advocates had pointed to the advantage derived by the federal governments and large companies from requiring certain standards for their goods, and they demanded the same policy for individual consumers. »

l'expertise et des idées à Washington et à ses consultants » (McGovern, 1998, p. 40).

Le recours à la normalisation prôné par les promoteurs des tests comparatifs est largement soutenu par certaines institutions du New Deal qui incorporent des représentants des consommateurs et reconnaissent le caractère légitime de ces acteurs. Durant le New-Deal, les consommateurs sont formellement représentés au sein de la National Recovery Administration par le Consumers Advisory Board (CAB). Cette administration renforce le type de lien entre la normalisation et l'homme de la rue qui est promu par les déterreurs de scandales et les organisations qu'ils avaient créées pour réaliser des tests comparatifs. En 1933, le CAB forme un comité sur les normes pour les consommateurs (consumer standards) dirigé par Robert Staughton Lynd, membre du CAB et professeur de sociologie à l'université de Columbia. Le rapport qui résulte de ce comité est explicite « A proposal do develop standards for consumer goods by establishing a consumer standards board and funds for basic testing ». Tout comme les initiatives présentées ci-dessus, il contribue à la mise à l'agenda de la normalisation des biens de grande consommation (Agnew, 1934, p. 60). Ce rapport s'inscrit clairement dans la perspective du livre *Your Money's Worth*, dont la publication avait été saluée par Lynd qui y voyait la « Case de l'Oncle Tom du mouvement consommateur » (Ruffat, 1987, p. 32). Le rapport identifiait aussi la normalisation comme un instrument à même de permettre à l'homme de la rue de prendre des décisions d'achat scientifiquement informées. Il recommandait la création d'un conseil pour les normes pour les consommateurs (consumers' standards board) dont les tâches seraient de développer des normes pour ces produits et de désigner « ...les qualités devant être considérées pour tester une marchandise données »<sup>160</sup> (Agnew, 1934, p. 62). Il appelait au soutien du Bureau of Standards, l'actuel NIST, dans l'élaboration de norme pour les produits de grande consommation et la réalisation de tests basés sur une analyse scientifique. Enfin, il en appelait à garantir l'indépendance administrative de ce nouveau conseil en raison des liens étroits que le Bureau était suspecté d'entretenir avec les industriels (Agnew, 1934; Smith, 1994).

Le projet des tests comparatifs est donc plus largement porté par une nébuleuse qui regroupe des représentants des études ménagères et des sociologues et autres

---

<sup>160</sup> Notre traduction : « (...) the qualities to be considered in testing a given commodity. »

déterreurs de scandales, ingénieurs de la normalisation et spécialistes de la consommation, porteurs d'une nouvelle expertise qui contribue à l'inextricable enchevêtrement des notions de citoyenneté et de consommation. Il documente bien la perspective du consommateur-citoyen, alors prévalant parmi les New Dealers comme R. Lynd qui articulent constamment l'importance de renforcer les consommateurs pour une démocratie viable : « la seule façon dont la démocratie peut survivre... est par la qualité de vie qu'elle peut aider ses citoyens militants à atteindre »<sup>161</sup>. Dans cette perspective, il ne s'agit pas uniquement de garantir un niveau de vie adéquat, un 'standard of living' qui réduit les consommateurs à leur pouvoir d'achat agrégé, mais plutôt de promouvoir le droit des citoyens à être protégé du marché et entendu au sein du gouvernement. Ce projet ancré dans la rationalité scientifique et une volonté d'indépendance face au marché repose sur des valeurs traditionnelles, comme la simplicité, la frugalité, l'efficacité et la fonctionnalité (McGovern, 1998, p. 54). Il s'agit d'un projet politique qui incarne selon McGovern « une forme d'idéal d'indépendance jeffersonien non seulement sur le marché mais aussi dans la société en général – chaque consommateur individuel nécessitait et méritait une information indépendante et scientifiquement valide concernant les biens et les achats » (McGovern, 1998, p. 51). Si l'acte d'achat est un acte de vote et les dollars des suffrages, alors le consommateur a le droit et l'obligation de connaître ce qu'il achète. Ce projet incarne alors une idéologie à l'opposé de la vision du consommateur-client promue par les publicistes qui contribuent aussi, sous une forme différente, à associer consommation et citoyenneté.

Face au projet porté par le mouvement des tests comparatifs, les industriels, les distributeurs et les publicitaires s'appuient sur une figure du consommateur-client pour prévenir l'intervention du gouvernement dans leurs relations avec les consommateurs. L'entrée et les modalités de représentation des consommateurs dans la normalisation sont aussi affectées par les stratégies développées par l'industrie pour prévenir l'intervention gouvernementale. Ces acteurs associent aussi consommation et citoyenneté, mais sous cet angle, c'est par sa participation

---

<sup>161</sup> Notre traduction : «The only way that democracy can survive... is through the quality of living it can help the rank-and-file of its citizen to achieve. »

individuelle à l'économie que le consommateur affirme son identité nationale (McGovern, 1998). « Dans cette perspective, la libre entreprise – fonctionnant dans un libre marché, libre de l'intervention du gouvernement – collaborerait avec les consommateurs-clients poursuivant des objectifs individualistes pour garantir une plus grande prospérité à la nation» (Cohen, 2003, p. 101)<sup>162</sup>. Ainsi, en 1934, peu après la parution du rapport Lynd, l'ASA établit un comité sur les biens de consommation pour le consommateur final en vue de prévenir une intervention gouvernementale contraignante. Comme le souligne L. Cohen, « là où elles [les entreprises] le pouvaient, quand elles en sentaient le besoin, elles combattaient les groupes de consommateurs qui désiraient des normes plus strictes pour les produits et un renforcement de la législation alimentaire et pharmaceutique. Elles y ont également fait face avec des comités de consommation établis de leur propre chef pour gérer des clients exigeants, par moment grâce à la coopération par moment et par la cooptation à d'autres: par exemple, l'American Standards Association a créé un Comité pour les produits pour les consommateurs finaux en 1934 (...) » (Cohen, 2003, p. 58)<sup>163</sup>.

Il ne faut cependant pas réifier les catégories de consommateur-citoyen et de consommateur-client. Ces idéaux types éclairent une tension qui traverse l'histoire de la consommation et ses différents mouvements jusqu'à nos jours (Strasser et al., 1998). Comme nous l'avons vu en introduction de cette partie, le citoyen et le consommateur sont des catégories toujours enchevêtrées mais aussi mouvantes. Les idéaux types développés par Cohen encouragent donc plus l'identification des différentes articulations entre ces catégories qu'à une application mécanique. On peut ainsi identifier cette tension au sein des organisations de tests, par exemple lors de la divergence d'opinions entre Schlink et Kallet. Au travers du soutien au mouvement syndicaliste naissant au sein de Consumers Research, la création de Consumers Union s'inscrit plus largement dans l'opposition entre le

---

<sup>162</sup> Notre traduction : « In this vision, free enterprise – functioning in a free market, free of government intervention – would collaborate with purchasers consumers pursuing individualistic goals to secure a larger prosperity for the nation. »

<sup>163</sup> Notre traduction : « Where they [business] could, when they needed to, they fought consumer groups seeking product standardization or stricter food and drug legislation. They also responded with consumer committees of their own to manage demanding customers through cooperation at some moments and cooptation at others: for example, the American Standards Association established a Committee on Ultimate Consumers' Goods in 1934 (...). »

« consommateur-client », apolitique et implicitement méfiant de l'intervention politique et le « consommateur-citoyen », qui se mobilise pour le maintien du niveau de vie du plus grand nombre.<sup>164</sup> Ces divergences internes au mouvement consumériste se retrouvent aussi, comme nous allons le voir, après la Seconde Guerre mondiale qui voit l'émergence de la figure du citoyen comme client. En effet, avec la révolution keynésienne de la fin des années 30, pour la première fois, c'est le consommateur et non plus le producteur qui deviennent responsables de la croissance au sein de la théorie économique. « Avec la révolution keynésienne, alors, les consommateurs sont devenus la source d'une productivité élevée et du plein emploi alors que dix ans plus tôt ce rôle revenait incontestablement aux producteurs » (Cohen, 2003, p. 55)<sup>165</sup>. Dans cette perspective, la dépression résultait de la sous-consommation plutôt que de la surproduction. Le gouvernement avait alors un rôle majeur : c'est par des politiques publiques qui améliorent le pouvoir d'achat du consommateur que la nation sortirait de la dépression (Cohen, 1998). « La conviction grandit que les consommateurs tenaient dans leurs mains la santé actuelle et future de l'économie capitaliste américaine et que, ce qui importait le plus, c'était leur pouvoir d'achat agrégé, pas leur droit à être protégée sur le marché ou à être entendu dans des chambres du gouvernement » (Cohen, 2003, p. 54)<sup>166</sup>.

### **1.3 Les nouvelles dimensions de la représentation des consommateurs dans la normalisation après la Seconde Guerre mondiale.**

Comme nous l'avons vu dans le second chapitre, après la Seconde Guerre mondiale,

---

<sup>164</sup> Dans le premier numéro de Consumers Reports, le magazine de Consumers Union, on pouvait lire : (cité in Ruffat, 1987, p.34) « Les directeurs de Consumers Union ne pensent pas que leur tâche se borne à fournir des informations qui permettent d'économiser quelques pennies, ou même quelques dollars, en achetant une marque plutôt qu'une autre. On ne maintiendra jamais un niveau de vie décent pour le consommateur simplement en faisant des rapports sur la qualité et le prix des produits. Toute l'information technique du monde ne donnera pas assez de nourriture ou de vêtements à la famille de l'ouvrier du textile qui gagne 11 dollars par semaine... La seule façon de les aider matériellement est... de les aider dans leur combat en tant qu'ouvriers à obtenir un salaire honnête. » En 1968, c'est ainsi que le président de Consumer Reserach, F. Schlink, exprimait la différence fondamentale entre les deux organisations (cité in Ruffat, 1987, p. 102): « La différence essentielle entre Consumers Union et nous, est que nous sommes apolitiques et que eux ne le sont pas.. Ils tirent un feu nourri contre l'industrie et la publicité et veulent plus d'intervention de la part du gouvernement. »

<sup>165</sup> Notre traduction : « With the Keynesian revolution, then, consumers became responsible for high productivity and full employment whereas a decade earlier that role had uncontestably belonged to producers. »

<sup>166</sup> Notre traduction : « The conviction grew that consumers held the present and future health of the American capitalist economy in their hands, and that what mattered most was their aggregate purchasing power, not their right to be protected in the marketplace or to be heard in government chambers.»

la pratique d'une représentation institutionnalisée du consommateur au sein des arènes de normalisation nationale se diffuse. Cette pratique fait intervenir une nouvelle définition du consommateur, celle du citoyen comme client, c'est-à-dire « (...) un idéal complexe et intégré d'abondance économique et de liberté politique démocratique, tous deux équitablement répartis, et qui a presque formé une religion civique nationale de la fin des années 1940 jusque dans les années 1970 » (Cohen, 2003, p. 127) <sup>167</sup>. Alors que la figure du consommateur-citoyen appelle à l'intervention gouvernementale dans les relations entre consommateurs et producteurs et que la figure du consommateur-client prône les vertus de la libre entreprise, la figure du citoyen-client offre un compromis : l'intervention gouvernementale se fera en amont de ces relations, afin de garantir le plein emploi à la source du pouvoir d'achat des consommateurs qui, en poursuivant leur intérêt individuel, contribuent à la croissance économique nationale. Si l'état garantit l'égalité politique des citoyens en démocratie, cette égalité doit aussi s'étendre au marché où elle passe par l'action étatique en vue de maintenir le pouvoir d'achat de citoyens à la poursuite de leur intérêt personnel. L'intérêt des consommateurs est alors résumé dans la notion de « droit des consommateurs », tels que prononcés par Kennedy en 1962 : droit à l'information, à la sécurité, au choix et droit d'être entendu. Ainsi, l'institutionnalisation de la représentation des consommateurs au sein des arènes de normalisation, des administrations publiques avec la création de bureaux consommateurs, des départements marketing des entreprises, « et surtout d'associations consuméristes, a orienté cette représentation vers la défense des intérêts des consommateurs, plutôt que la mise en cause de leur responsabilité collective » (Dubuisson-Quellier, 2009b, p. 18). La représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation est l'une des expressions institutionnelles de la République des Consommateurs tant elle contribue à asseoir les droits du consommateur, en premier lieu le droit de choisir, tout en reconnaissant la capacité civique du consommateur à représenter l'intérêt du public. Là encore, « définir l'intérêt des consommateurs, et parler pour le consommateur, établit à la fois la mesure dans laquelle l'État peut intervenir dans les questions de

---

<sup>167</sup> Notre traduction : « (...) an elaborate, integrated ideal of economic abundance and democratic political freedom, both equitably distributed, that became almost a national civil religion form the late 1940s into the 1970s. »

consommation et la mesure dans laquelle le consommateur est actif dans les processus politiques » (Hilton & Daunton, 2001, p. 5).

Le mouvement consumériste initié durant l'entre-deux-guerres poursuit son expansion au sortir de la Seconde Guerre mondiale. Il reflète néanmoins une nouvelle définition du consommateur, qui se traduit à la pratique des tests comparatifs. Les tests comparatifs établis par les premières associations de consommateurs et qui relient le consommateur à la normalisation connaissent au moins trois développements. Tout d'abord, les magazines de tests connaissent un franc succès et occupent une part grandissante dans le financement des associations de consommateurs. Ensuite, ils sont à la base de la création de la première organisation internationale de consommateurs. Enfin, le recours à la normalisation est toujours au cœur de la réalisation des tests comparatifs pratique. Mais ces liens vont simultanément se renforcer sous l'effet de la normalisation des procédures de réalisation des tests mêmes (échantillonnage, notation) et se relâcher par la prise en considération de caractéristiques comme la commodité, difficilement évaluable sur une base scientifique.

En effet, le mouvement pour les tests comparatifs poursuit son expansion et ils deviennent un moyen d'information privilégié des consommateurs à disposition des associations (Marcus-Steiff, 1977). Les associations de consommateurs nationales et leur magazine de test fleurissent<sup>168</sup>, à l'image de CU et de son magazine qui passe successivement de 55'000 lecteurs durant la Seconde Guerre mondiale, à 700'000 en 1954<sup>169</sup> (Cohen, 2003, pp. 130-131), puis à 2'200 000 en 1973 (Ruffat, 1987, p. 58). « By 1969 the comparative testing magazine had become a feature of most advanced capitalist economies » (Hilton, 2008, p. 217). La vente des magazines de tests comparatifs fournit alors une part substantielle des ressources des associations de consommateurs. La part des ventes des magazines de tests occupe aussi une place prépondérante dans le budget de la Stiftung Warentest, créée en 1964 sur une initiative du gouvernement allemand. Dès 1973, la part des ventes et souscriptions au magazine dépasse la part publique du financement et cette

---

<sup>168</sup> On peut citer la création de Which? (Angleterre) en 1957, de Que Choisir ? en France en 1961, etc. Pour une liste complète des magazines de tests et des associations de consommateurs correspondantes, voir (Duchamp, 1977).

<sup>169</sup> L'année où CU fut lavé de tout soupçon de sympathie communiste.



dernière ne représente plus que 13% du budget en 1995 (Trumbull, 2006, p. 106). Pour Consumers Union, elle fournit l'essentiel des revenus permettant de payer ses quelque 400 employés, dont la plupart sont des ingénieurs ou des scientifiques (Mayer, 2006, p. 154). La réalisation des tests comparatifs est à la base du financement des associations de consommateurs, qu'elles bénéficient ou non de subsides publics. Le financement peut être privé, comme dans le cas de Consumers Union, de l'association anglaise de consommateur, *Which ?*, ou encore en Belgique avec *Test-Achat*. Il peut être mixte, comme dans le cas allemand ou dans le cas des pays nordiques. Il peut enfin se trouver au cœur du conflit comme en France où l'Union fédérale de consommateurs (UFC - *Que Choisir ?*) reproche à l'INC (50 millions de consommateurs) son manque d'indépendance et une trop grande collusion avec les intérêts de l'état en raison de son financement public. Son action est alors interprétée comme une tentative d'intoxication de la part de l'état pour à affaiblir les associations de consommateurs (Neiryck & Hilgers, 1973, pp. 265–269).

Il ne faut cependant pas minimiser les difficultés que rencontrent ces associations à leur début pour financer la réalisation des tests et qui encouragent à leur organisation internationale. La solidarité internationale des associations de consommateurs et le bénévolat jouent alors un rôle important dans la réalisation des tests. L'UFC bénéficiera du soutien des associations hollandaises et anglaises et belges pour la réalisation de ses tests et la publication de son magazine (Neiryck & Hilgers, 1973, pp. 269–270). Jusqu'en 1963, les techniciens qui travaillent pour Test Achat sont des bénévoles, la rédaction est assurée par des sympathisants, et l'association bénéficiera de prêts de Consumers Union et de l'association anglaise de consommateurs (Neiryck & Hilgers, 1973, pp. 260–261). La coopération en matière de tests comparatifs se trouve au cœur de l'organisation internationale des consommateurs. C'est lors de la Première Conférence Internationale de Tests Consommateurs que la première organisation internationale d'associations de consommateurs est créé en 1960 pour permettre l'échange des tests entre ses membres (Neiryck & Hilgers, 1973, p. 269). Elle résulte de l'initiative de cinq grandes associations de consommateurs qui publient toutes un magazine de tests

(Hilton, 2006, p. 193)<sup>170</sup>. Elle a pour but explicite de promouvoir les tests comparatifs, de faciliter l'échange d'informations sur les programmes de tests, les résultats et les méthodes et de réguler l'usage des classements. Elle est aujourd'hui connue sous le nom de Consumers International et a étendu ses activités au-delà des tests comparatifs, principalement à l'organisation de mouvement de consommateur au niveau national et à la reconnaissance de droits supplémentaires pour les consommateurs comme le droit à l'éducation, aux besoins de base, au contentieux (redress), et à un environnement sain. Nous verrons dans quelle mesure le recours à la normalisation permet ou non de répondre à ces nouvelles revendications.

La réalisation des tests comparatifs repose toujours sur les travaux de normalisation, mais selon des modalités différentes. L'utilité des normes ne concerne plus uniquement l'évaluation du produit, mais s'applique de plus en plus à la pratique du test comparatif en soi, comme pour l'échantillonnage : « Peu de problèmes techniques des organismes d'essai, de l'échantillonnage des produits à l'évaluation, sont hors d'orbite de l'approche coopérative des solutions développées sous l'égide des organismes de normalisation » (Kallet, 1956, p. 288)<sup>171</sup>. Mallard éclaire finement les liens qui se tissent entre normalisation et presse consumériste lors « des processus pratiques de confection de l'information comparative » et qui contribue à associer les associations de consommateurs aux travaux de normalisation (Mallard, 2000b). La réalisation des tests comparatifs s'appuie tout comme la normalisation sur une analyse scientifique ; elle mobilise les normes concernant les produits testés et peut ainsi conduire à un examen critique des spécifications techniques ; la production des tests suppose la collaboration de l'ingénieur qui réalise le test et du journaliste en charge de la rédaction d'un article et permet ainsi aux associations de consommateurs d'acquérir une expertise technique et de se former au langage technique ayant cours dans ces arènes

---

<sup>170</sup> Hilton (2006) mentionne la Belgique, les Pays-Bas, l'Angleterre, les États-Unis et la France. Dans sa publication commémorative, CI n'indique pas la France, mais l'Australie : « Consumers Union, États-Unis ; Consumers' Association (magazine Which?), Grande-Bretagne ; Consumentenbond, Pays-Bas ; Union Belge des Consommateurs (Tests Achats), Belgique ; Australian Consumers' Association (Choice), Australie. » (CI p. 2, <http://www.consumersinternational.org/media/33266/ci50bookletebookfrenchv1.pdf>). CU publie bien évidemment Consumers Report et l'association néerlandaise un magazine intitulé Consumentengids (Duchamp, 1977).

<sup>171</sup> Le cas de la norme NF pour les tests comparatifs et « de bonnes relations » entre les organisations conduisant des essais comparatifs, les producteurs, et les consommateurs » (voir chapitre 2, p. 29) illustre aussi la normalisation de la pratique des essais comparatifs.

(Mallard, 2000b). Ces tests comparatifs nourrissent « la presse de consommation » et leur crédibilité est adossée à l'indépendance de leur réalisation, de leur financement, et à l'absence d'une reprise des résultats à des fins publicitaires. Les souscriptions et la vente des magazines de tests sont des moyens privilégiés pour assurer un financement indépendant (Mallard, 2000b).

Mais les tests comparatifs s'émanent aussi de la norme et de l'emprise de l'ingénieur par la prise en compte de critères relatifs à la commodité des objets ou aux conditions locales d'utilisations. Le cas des réfrigérateurs offre à nouveau un exemple. L'évaluation d'aspects comme la profondeur des étagères et compartiments, leur nombre, leur stabilité, leur facilité d'entretien, n'est plus uniquement du ressort des ingénieurs : « Étant donné que les jugements des ingénieurs sur la commodité relative des différents réfrigérateurs n'étaient pas considérées comme fiables, il a été décidé d'utiliser un jury de ménagères » (Kallet, 1956, p. 286)<sup>172</sup>. Cette évolution dans les critères pris en compte dans le test semble refléter les préoccupations du citoyen-client emblématique de la République des Consommateurs.

En effet, dans les années 50, les tests comparatifs menés par Consumers Union deviennent emblématiques de la République des Consommateurs : le projet des tests comparatifs « s'éloignerait de façon croissante de son engagement militant d'origine (qui, par exemple, intégrait des relations de travail dans l'évaluation des produits) pour devenir une sorte de guide d'achat des biens de consommation durables pour une classe moyenne professionnelle de plus en plus riche et instruite. Consumer Reports devint un manuel approprié pour les acheteurs-citoyens qui peuplaient la République des consommateurs » (Cohen, 2003, p. 131)<sup>173</sup>. Même si le constat de Cohen, valable pour les États-Unis, n'est que partiellement valable en Europe où les tensions entre les différentes organisations qui publient des tests illustrent la persistance du conflit entourant l'identité du consommateur, comment interpréter le glissement des tests comparatifs comme emblématique du

---

<sup>172</sup> Notre traduction : « Since the judgments of engineers on the relative convenience of different refrigerators were not considered reliable, however, it was decided to use a jury of housewives. »

<sup>173</sup> Notre traduction : « it would increasingly stray from its original militant commitment (which, for example, incorporated ratings of corporate-labor relations in its evaluation of products) to become a kind of buying guide to consumer durables for a more and more affluent, educated, professional middle-class. Consumer Reports became a fitting manual for the purchasers as citizens who peopled the Consumers' Republic. »

consommateur-citoyen à une pratique emblématique du citoyen-client ?

La réponse renvoie principalement aux critères pris en compte dans le test, qui n'expriment plus une revendication sociale comme la santé et la sécurité, mais privilégient le choix à l'accès au marché. Durant l'entre-deux-guerres, le test comparatif permet de questionner les conditions d'accès des produits et des consommateurs au marché, en termes d'information, de préoccupations relatives à la santé et de la sécurité et de représentation dans les institutions l'encadrant. Durant les Trente Glorieuses, le recours à la normalisation permet toujours de faire un choix informé, mais sur des critères qui expriment une individualisation du choix qui correspond à la République des Consommateurs. La force de cette dernière tient « (...) dans sa capacité à fournir un modèle politique global qui permet une politisation des rapports marchands autour d'une citoyenneté économique, mais également une marchandisation des rapports politiques à travers l'extension des techniques marchandes vers l'espace électoral » (Dubuisson-Quellier, 2009b, p. 745). Cette citoyenneté économique renvoie à la figure du citoyen comme client. Elle se traduit par une action publique pour soutenir le plein emploi et le pouvoir d'achat contribuant au dynamisme d'une économie nationale, et par une transposition limitée des revendications citoyennes sur le marché. Le client réduit le citoyen à l'exercice de la liberté de choix individuelle qui implique aussi, à l'image de l'élection, une forme de délégation, comme nous allons le voir lors de notre second enrichissement théorique.

#### **1.4 Autorité privée et consommation dans une perspective historique**

Au terme de cette revue historique, retenons que l'entre-deux-guerres est une période cruciale pour comprendre la représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation. L'entrée en normalisation des représentant(e)s des consommateurs intervient dans un contexte de prise de conscience du consommateur, de dénonciation publique de dommages causés par l'arrivée massive de nouveaux produits, généralement porté par de nouvelles formes d'expertises dont l'enseignement ménager est emblématique. La normalisation, alors industrielle, fait l'objet d'une nouvelle problématisation. Le recours à la normalisation doit permettre d'éponger les controverses sur la sécurité et les aspects sanitaires des nouveaux biens de consommation produits à une échelle

industrielle en permettant une évaluation scientifique de ces marchandises. Dans cette perspective, la place centrale de la normalisation justifie la demande de nouvelles normes pour les produits à destination des ménages, à l'image de l'initiative de l'association américaine des études ménagères qui initie des travaux de normalisation sur les réfrigérateurs. Si la normalisation offre un outil de mesure approprié pour évaluer les biens, cette évaluation doit encore être communiquée au consommateur final. Le test comparatif est alors le moyen par lequel l'homme de la rue accède aux connaissances des ingénieurs sur les produits. Le mouvement comparatif est une entreprise d'information et de formation du consommateur au double sens d'éducation, en appelant un comportement politique du consommateur face au marché et au gouvernement, mais aussi dans le sens du façonnage de son identité. Le projet des tests comparatifs perpétue le mode d'action politique des ligueuses, car il est aussi fondé sur l'éducation et la réforme des modes de consommation et aboutit aussi l'élaboration de classements qui invitent le consommateur à déléguer son jugement. L'évolution distinctive du test comparatif par rapport aux listes blanches est qu'il recourt à la normalisation industrielle en vue d'acquérir l'expertise nécessaire sur laquelle fonder scientifiquement les décisions d'achat et qu'il s'adresse et bénéficie principalement aux consommateurs (et non plus aux salariés). Il adresse en plein l'identité du consommateur.

Cette identité est indissociable des savoirs développés par la nébuleuse des tests qui reflètent autant une expertise basée sur la rationalité scientifique que sur des valeurs morales. Durant l'entre-deux-guerres, le recours à la normalisation par l'entremise des tests comparatifs s'inscrit dans un mouvement de reconnaissance et d'autoprotection du consommateur appuyé par des savoirs qui définissent l'identité du consommateur comme citoyen. Le projet des tests comparatifs est avant tout dirigé contre les industriels, et les publicitaires dont les intérêts doivent être subordonnés aux besoins de la société. La nécessité d'une information scientifique et indépendante pour le consommateur résulte d'une volonté d'indépendance face aux marchés et s'inscrit dans un projet de subordination de l'économie à la société. Le choix exprime alors des revendications collectives en termes de santé et de sécurité des produits mis sur le marché. Durant les Trente Glorieuses, ces tests expriment une individualisation du choix qui correspond à la République des Consommateurs. Ainsi les tests comparatifs ne questionnent plus les conditions

d'accès au marché et privilégient une information qui permet des choix individualisés en fonction de critères de commodité. Le recours à la normalisation se confine à la transposition d'une revendication citoyenne de l'exercice d'un choix individuel qui sert au mieux l'intérêt particulier et assure automatiquement la promotion de l'intérêt général par l'entremise du pouvoir d'achat agrégé. On peut donc voir sur une plus longue période que l'identité du consommateur qui prédomine transparaît dans son recours à la normalisation qui sert tantôt un projet d'autoprotection, tantôt à l'individualisation des critères de choix. La représentation des consommateurs dans la normalisation repose sur une définition particulière, indissociable d'une expertise distincte, et reflète ainsi des relations spécifiques et plus générales à établir entre les sphères politique et économique.

Comme on le voit, la construction des liens entre consommateur et normalisation soutenue par différentes expertises relève d'un projet politique qui sous-tend une configuration sociale distincte. La normalisation industrielle devient une question sociale sous l'influence d'une nébuleuse qui regroupe de nouvelles expertises, comme les études ménagères, des sociologues et autres déterreurs de scandales, ingénieurs de la normalisation et spécialistes de la consommation qui contribuent à l'inextricable enchevêtrement des notions de citoyenneté et de consommation. La normalisation permet, par l'entremise du savoir qu'elle incorpore, de répondre aux préoccupations collectives des consommateurs-citoyens mobilisés au nom de l'intérêt général pour obtenir des garanties en termes de santé et de sécurité des produits mis sur le marché. Elle offre un étalon pour juger des pratiques au Pays des Merveilles et faire du marché un serviteur et non un maître. C'est donc aussi une configuration sociale spécifique que sous-tend la définition du consommateur portée par cette expertise. Vivre dans un monde où le consommateur est informé sur une base scientifique de la qualité des biens achetés, c'est tout d'abord vivre dans un monde où la consommation est reconnue au-delà de l'espace domestique et d'une pratique de genre. C'est ensuite reconnaître que la normalisation n'est pas qu'industrielle et qu'elle affecte l'ensemble des citoyens. Cela implique alors l'existence de normes pour les produits intéressants le consommateur, et la mise en place de dispositifs, comme les tests comparatifs, qui permettent de traduire un savoir technique en décisions d'achat. Mais cela implique surtout et enfin, une politisation des rapports marchands autour d'une citoyenneté qui ne se résume pas

à la liberté de choix et l'indépendance du jugement mais appelle une implication politique active pour la défense de l'intérêt général et un droit à la participation.

Que nous apprend ce retour historique en matière d'autorité privée ? Il nous permet tout d'abord de montrer que l'usage d'outils marchands à des fins d'action publique connaît une évolution substantielle avec l'émergence du mouvement des tests comparatifs qui recourt à la normalisation industrielle. Le test comparatif pose les liens fondateurs entre l'homme de la rue et la norme. Ce mouvement identifie très tôt la normalisation comme une source d'autorité sur laquelle faire reposer le jugement du consommateur et appelle à la collaboration de nombreuses organisations publiques et privées pour la réalisation des tests. Le mouvement comparatif rappelle les caractéristiques des collèges invisibles, dans la mesure où il semble exister une forte cohésion au sein de ce groupe, comme l'illustrent les positions partagées par le rapport Lynd, les écrits de Schlink ou de Brady. Ensuite, ses principaux promoteurs semblent occuper de multiples positions (à l'image de Lynd, professeur de sociologie et membre d'agences gouvernementales, ou Schlink impliqué consécutivement dans la normalisation, les associations de tests et le monde académique). Enfin, ce mouvement s'inscrit dans un contexte de délégation des compétences, comme l'illustre l'autorité accordée à la normalisation au nom des connaissances scientifiques qu'elle incorpore et la délégation du jugement qu'appelle provisoirement le test comparatif. Là aussi, l'inclusion et l'exclusion de façon de voir et de faire sont l'expression de rapports de forces qui ne peuvent s'appréhender uniquement par la disponibilité de ressources financières ou cognitives. En effet, l'explication de la sous-représentation des consommateurs au sein des arènes de normalisation par le manque de ressources financières et cognitives renverse l'histoire. C'est justement le manque de connaissances scientifiques qui encourage les premières associations à recourir aux normes et à l'expertise qu'elles incorporent. C'est pour obtenir les fonds nécessaires à cette entreprise que les porteurs du mouvement comparatif plaident pour la constitution d'association et de club. C'est le manque d'expertise et de ressources qui a conduit à la mobilisation et l'organisation des consommateurs et a permis de justifier le recours à la normalisation industrielle. Si l'expertise constitue un obstacle à leur participation, ce n'est pas en qualité de ressources, mais en raison de ses caractéristiques immanentes qui en font un enjeu de luttes pour la reconnaissance

d'une identité.

L'apport original de ce tableau historique est de démontrer que la représentation des associations des consommateurs dans les arènes de normalisation se justifie sur la base d'une définition du consommateur qui fait intervenir différentes visions des relations à établir entre l'économie et la société dans son ensemble. La représentation des consommateurs au sein des mécanismes d'autorité privée, ne se limite pas à leur rôle dans la mise à l'agenda, mais s'inscrit dans un projet politique plus large porté par une expertise spécifique, à l'image d'un collègue invisible qui plaide pour l'entrée en normalisation des consommateurs. Dans le cas des consommateurs et des tests comparatifs, le recours aux formes d'autorité privée peut servir différentes fins que l'on peut appréhender à l'aide de différentes figures du consommateur. Au travers de la représentation du consommateur dans les mécanismes d'autorité privée, c'est la conception plus large de ce qui relève de la sphère publique et de ce qui relève de la sphère privée qui peut être appréhendée. Le consommateur, toujours associé à la citoyenneté sous une forme ou sous une autre, offre une figure centrale pour identifier ces déplacements. Le recours à la normalisation s'inscrit dans un déplacement de l'encadrement des échanges marchands de la sphère privée vers la sphère publique sous l'effet des revendications citoyennes qui exigent un jugement indépendant et une participation active dans l'encadrement du marché. Mais l'implication du consommateur dans les arènes de l'autorité privée contribue aussi à déplacer la notion d'intérêt général de la sphère publique à la sphère privée, en insistant sur la liberté individuelle de choisir et en soutenant le rôle des normes développées dans des arènes privées pour la régulation du marché. Ce retour historique montre donc l'importance cruciale de problématiser les catégories de parties prenantes puisque c'est en partie au travers de ce travail de catégorisation porté par des experts que leur rôle permet d'être explicité au sein des mécanismes d'autorité privée.

Nous allons voir maintenant que si l'intérêt porté par les consommateurs à la normalisation ont appelé à leur organisation collective, les professionnels de la normalisation se sont aussi intéressés aux consommateurs et à la consommation qui offraient un nouvel espace pour le déploiement des spécifications techniques et des activités de normalisation.



## **2. Des normes pour équiper le consommateur : la norme comme dispositif technique au cœur de la médiation marchande**

Ce second enrichissement théorique aborde plus précisément le rôle des normes en tant que dispositifs techniques dans la mise en forme de la relation entre le produit et le client, c'est-à-dire dans la médiation marchande. La littérature dont cette section s'inspire part du constat que la rencontre entre l'offre et la demande ne va pas de soi et nécessite un ensemble de dispositifs qui permettent d'évaluer les propriétés de l'offre, de construire l'espace du choix et d'équiper ainsi la rationalité du consommateur (Cochoy, 2002b; Dubuisson-Quellier, 1999, 2008). Sous l'angle de la médiation marchande, la consommation et le consommateur intéressent la normalisation et permettent aux normes d'acquérir une place centrale dans la « performance » des marchés et de l'espace du choix (Muniesa & Callon, 2009). L'étiquetage informatif, les indications de quantité et de qualité, les labels, les marques de conformité ou les tests comparatifs sont des dispositifs essentiels pour choisir entre « le même et le même » (Cochoy, 2002). Les arènes de normalisation sont un des lieux privilégiés de la « formulation marchande » (Callon, 2009, p. 247) des biens qui est nécessaire à leur engagement dans les transactions économiques et pour que le consommateur puisse exercer son choix. Sous cet angle, les consommateurs apparaissent cependant plutôt dans le rôle du « traduit » que dans celui du « traducteur » dans la mesure où ces dispositifs sont le fruit d'une minorité d'experts participant à l'élaboration des normes internationales mais représentant un consommateur entendu comme universel dans la pratique de la rationalité et du choix. Cette représentation offre un nouveau point de vue, celui de l'utilisateur, qui affecte la façon dont les normes participent à la construction de l'espace du choix. C'est le basculement marchand de la normalisation dont les activités reposent désormais sur le point de vue de l'utilisateur, plutôt que celui de l'industriel, orient la normalisation vers des notions d'aptitude à l'emploi, de performances « standards » et un choix facilité des produits conformes à ces exigences. Ce renversement marchand érige le consommateur au rang de ressource rhétorique à disposition des professionnels de la normalisation qui peuvent alors étendre leurs activités au cœur du fonctionnement des marchés. La consommation apparaît alors plus largement comme l'une des dynamiques constitutives (ou plutôt performatives) de l'autorité

des normes qui en retour permettent de stabiliser une conception particulière du consommateur.

Notons tout d'abord que l'emprise marchande de la normalisation s'étend avec l'avènement des magasins en libre-service qui modifient profondément les comportements d'achat. Comme l'illustre de façon humoristique la figure 1, la rencontre entre un produit, en libre-service, et le client ne va pas de soi et explique les doutes et la satisfaction du « docteur Supermarketstein », sorte de savant fou qui trahit le rôle central des experts dans la mise en marché des produits qui intervient au détriment du savoir du commerçant. L'avènement du libre-service implique un changement des savoirs mobilisables dans les pratiques d'achat et la normalisation contribue à l'élaboration de plusieurs symboles auxquels le consommateur délègue son jugement en l'absence des compétences du détaillant, comme le cas allemand le démontre: « Maintenant, tout était à portée, prêt à être saisi du regard et des mains; la disposition des biens, l'éclairage, la décoration – tout a été organisé autour de la présentation des produits (...). La communication précédemment effectuée par le personnel du magasin (souvent des vendeuses) devait désormais être réalisée par les produits et leur présentation. Ce transfert d'influence du personnel au sémiotique a constitué un tournant décisif dans la consommation en Allemagne de l'Ouest après les années 1950 » (Wildt, 1998, p. 310)<sup>174</sup>. La disparition du comptoir et de l'intermédiaire humain entre le produit et le client implique non seulement un changement des modes de transmission de l'information mais aussi de nouvelles sources d'expertises. « Les connaissances et l'expertise devenaient moins dépendantes des contacts personnels et reposaient de plus en plus sur un savoir général, statistique et abstrait concernant les biens et services»<sup>175</sup>. Le libre-service nécessite l'élaboration de supports auxquels déléguer son jugement et la normalisation contribue à l'élaboration de plusieurs symboles incorporants un savoir qui vient pallier à l'absence du détaillant : normes de sécurité des produits,

---

<sup>174</sup> Notre traduction : « Now everything was in reach, ready to grasp at the level of eyes and hands ; the arrangement of goods, lighting, decor – everything was organized around the presentation of commodities. (...) The communication previously effected by shop staff (often salesgirl) had now to be achieved by the actual articles and their presentation. This transfer of influence from the personal to the semiotic constituted a decisive change in West German consumption after the 1950s. »

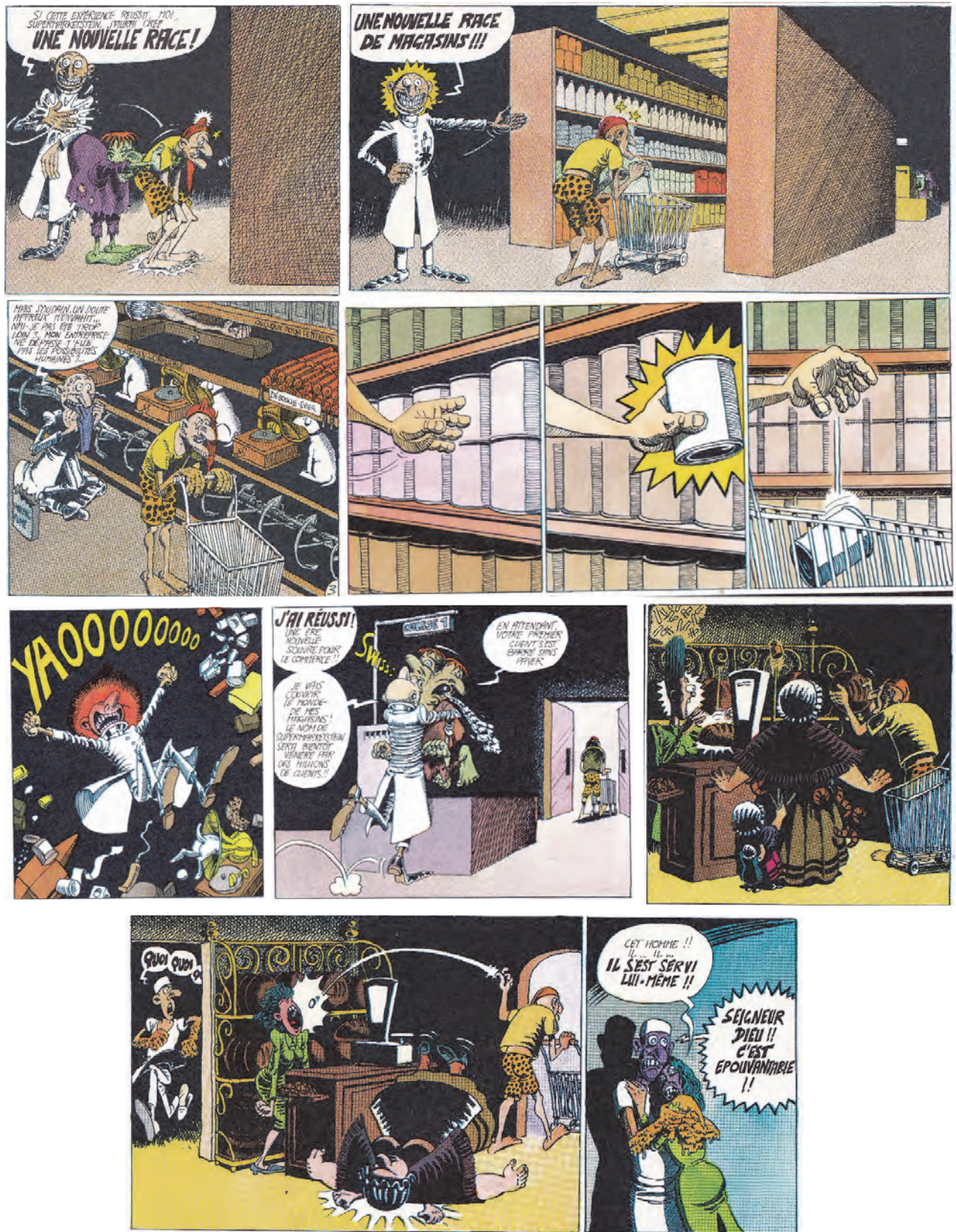
<sup>175</sup> Notre traduction : « Knowledge and expertise came to rely less on personal contact and more on general, statistical and abstract knowledge of goods and services. »

étiquetage informatif, réalisation des tests comparatifs, labels : « La qualité des produits n'était plus présentée par le détaillant, mais déléguée à des symboles et à des experts académiques. Le test de la qualité d'un article n'avait plus lieu dans le magasin mais était communiqué par le biais d'un réseau d'institutions scientifiques 'objectives' en pleine expansion, comme l'organisme de recherche et d'essai Stiftung Warentest à Berlin » (*idem.*, p. 160)<sup>176</sup>. Ces développements renforcent donc le rôle d'une variété de dispositifs qui reposent sur les normes, tels l'étiquetage informatif, les marques de conformité, les tests comparatifs, sans évoquer les instruments de métrologie mis en jeu au sein de ces dispositifs et permettent à la normalisation d'acquérir une place centrale dans l'encadrement des marchés.

---

<sup>176</sup> Notre traduction : « The quality of goods was no longer represented by the retailer but delegated to symbols and academic experts. The test of an article's quality was no longer took place on the shop but was communicated through an expanding network of 'objective' scientific institutions, like the consumer research testing agency, Stiftung Warentest, in Berlin. »

Figure 1: Mister Palmer & Docteur Supermarketstein



1/ Si cette expérience réussit, moi, Supermarketstein, j'aurai créé une nouvelle race ! 2/ Une nouvelle race de magasins 3/ Mais soudain un doute affreux m'envahit... N'ai-je pas été trop loin ? Mon expérience ne dépasse-t-elle pas les possibilités humaines ?... 8/ J'ai réussi ! Une ère nouvelle s'ouvre pour le commerce !! Je vais couvrir le monde de mes magasins ! Le nom de Supermarketstein sera bientôt vénéré par des millions de clients !! En attendant, votre premier client s'est barré sans payer. 11/ Cet homme !! Il... Il... Il s'est servi lui-même !! Seigneur Dieu !! C'est épouvantable !! (Pétillon, 1984).

La rencontre entre le bien et le consommateur ne va donc pas de soi. Elle nécessite des dispositifs qui permettent d'évaluer une offre, c'est-à-dire d'équiper et d'orienter le choix, comme les normes, les labels, les guides, les classements, les marques (Dubuisson-Quellier, 2008). La construction de l'espace du choix du consommateur permet d'identifier les opérations par lesquelles « les choses deviennent marchandises et les personnes agissent en tant qu'acheteurs et vendeurs » (Dubuisson-Quellier, 1999, p. 672). Face à la complexité des produits, au temps et aux compétences requises pour évaluer les offres, divers dispositifs sont élaborés pour équiper le choix du consommateur et ainsi permettre l'échange. Ces études s'accordent sur le fait que ces dispositifs reposent sur un principe de délégation du choix, « principe par lequel le consommateur accepte de se disqualifier momentanément comme seul acteur du choix et recourt à ces dispositifs, qui sont des délégués, pour l'aider dans son choix » (Dubuisson-Quellier, 2008, p. 26). Ces délégués, par l'inclusion et l'exclusion de caractéristiques spécifiques, effectuent un travail de cadrage du choix qui s'adresse à un consommateur rationnel. Dans cette perspective, la normalisation intervient au sein de nombreux dispositifs de la médiation marchande. Elle est l'un des piliers de la « mise en marché » des produits par l'entremise des étiquetages, des méthodes de tests, et la définition de matériaux de références, d'exigences sanitaires, de normes de qualité, de sécurité, etc. La normalisation façonne alors l'espace du choix selon des modalités individualisées, choix qui est au cœur de la définition du consommateur. Elle intervient non seulement pour permettre l'élaboration d'une information scientifique à transmettre au consommateur, par exemple par l'entremise des tests comparatifs, mais contribue plus généralement à construire une forme d'égalité des consommateurs sur le marché en lui permettant d'identifier les produits sur la base d'un référentiel universel, la norme.

En effet, le caractère hybride de la normalisation identifié dans le chapitre précédent en fait une « instance appropriée » pour élaborer des dispositifs qui permettent la médiation marchande. La normalisation internationale permet de pallier l'imprévisibilité et les solutions sous-optimales du marché, en offrant, par le recours à la rigueur scientifique, un référentiel public et collectif moins contraignant que l'intervention étatique (Cochoy, 2002b). Les normes représentent une « nouvelle forme de légitimité » au cœur d'une citoyenneté économique : la norme offre un

« identifiant universel » d'une qualité générique qui permet « l'égalité des consommateurs en situation de choix » (Cochoy, 2002b, p. 73). Pour Cochoy, la normalisation représente une « nouvelle forme de légitimité » qui fait intervenir une « logique tierce » moins contraignante que l'intervention étatique et plus stable et prévisible que les marques dans la coordination du face-à-face entre l'offreur et le demandeur. La supériorité de la norme comme dispositif de médiation marchande tient au triple tour de force qu'elle réalise : « elle parvient à produire des référentiels qui sont en même temps distincts des intérêts particuliers de telle ou telle firme, étroitement solidaires des intérêts de ceux qui participent au processus normatif, sans pour autant être réductibles aux forces du marché, ou, à l'inverse, aux décisions du législateur » (Cochoy, 2002b, p. 79). Elle repose sur la rigueur scientifique et offre une dimension universelle et collective à la définition du référentiel, comme le souligne aussi le mouvement comparatif de l'entre-deux-guerres. En tant que dispositif de médiation marchande, la norme permet non seulement l'élaboration d'une information plus indépendante des publicitaires et des industriels (la marque), mais contribue aussi plus largement à construire un idéal d'égalité (Cohen, 2003; Dubuisson-Quellier, 2009a). La norme offre à la fois une information indépendante et un identifiant universel d'une qualité générique qui permet de faire exister un consommateur rationnel, lui aussi universel, à l'image de l'égalité dans laquelle il se trouve en situation de choix (Clarke et al., 2007). Ce n'est donc pas uniquement au travers des tests comparatifs que la normalisation travaille la définition du consommateur comme citoyen ou client, mais aussi au travers de l'ensemble des dispositifs de médiation marchande qui lui permettent de faire son travail, consommer ! L'entrée en normalisation des consommateurs ne se résume donc pas à leur représentation au sein des comités techniques et s'illustre de façon tout aussi importante au sein de ces dispositifs et de la logique qui transforme la normalisation industrielle en normalisation marchande.

## **2.1 Le consommateur comme ressource rhétorique**

L'évolution du rôle des normes pour le consommateur illustre le passage d'une normalisation dévolue aux préoccupations industrielles à une normalisation marchande (Cochoy, 2000, 2006). Ce basculement découle de l'avènement de l'économie domestique, de l'importance des procédures de certification, mais aussi des dynamiques internes de la normalisation où le consommateur est utilisé comme

une ressource rhétorique. L'entrée en normalisation des associations de consommateurs s'inscrit dans un « mouvement de marchandisation des normes industrielles », c'est-à-dire dans le passage d'une normalisation dévolue aux préoccupations industrielles à une normalisation axée sur le consommateur. Ce renversement résulte tout d'abord de l'avènement de l'économie domestique, où la ménagère se trouve confrontée à un ensemble de nouveaux produits potentiellement dangereux dont l'usage ne va pas de soi. Les garanties de sécurité du produit deviennent indissociables de la notion d'aptitude à l'emploi qui ouvre un nouveau champ à l'action des professionnels de la normalisation au nom des consommateurs. Le point de vue du consommateur est aussi introduit par l'entremise de la certification et la marque NF de conformité aux normes qui appelait à penser la qualité : « mettre en avant la marque [NF], c'était partir de l'usage, et donc changer de normalisation, poser la question des caractéristiques pertinentes du point de vue du marché plutôt que de l'ingénieur, rejoindre la qualification de l'usage et de l'aptitude à l'emploi » (Cochoy, 2000, p. 78). Le basculement marchand de la normalisation et cette nouvelle emprise du consommateur débouche sur l'instauration d'un comité ISO<sup>177</sup> dès 1949 et la reconnaissance d'un « triple outillage », celui des marques de conformité, de l'étiquetage informationnel et des essais comparatifs (Cochoy, 2002a, p. 365). La prise en compte grandissante de l'aptitude à l'emploi des produits affecte largement la pratique des tests comparatifs, comme l'illustre le guide élaboré par ce comité intitulé : « Guide pour la préparation de méthodes normalisées d'essai d'aptitude à l'emploi ». Avec la marque de conformité (le certificat) et l'étiquetage informationnel, c'est l'une des limites des tests comparatifs qui peut aussi être dépassée : l'information qui permet d'avoir l'assurance d'une qualité minimale se trouve sur le produit et plus uniquement au sein de la presse consumériste. Le basculement marchand de la normalisation intervient ainsi essentiellement au nom d'un consommateur qui fournit alors une ressource rhétorique aux ingénieurs de la normalisation.

L'incursion de la figure du consommateur dans la normalisation est en partie

---

<sup>177</sup> Ce comité porte sur les « marques de conformité aux normes ». Il est renommé en 1973, « questions de consommation ». Ces travaux influencent largement l'institutionnalisation des questions de consommation au sein du COPOLCO créé en 1978.

rhétorique à l'image de la ménagère représentée par les ingénieurs lors de leur travail sur les cocottes-minutes. Le recours rhétorique au consommateur relève en partie des caractéristiques internes de la normalisation qui permet la médiation de différentes figures et invite les normalisateurs à se faire exister face aux industriels. Le recours à la figure du consommateur répond aux besoins des normalisateurs et des industriels : « les industriels ont utilisé la protection des consommateurs comme un moyen d'empêcher la concurrence déloyale, et les normalisateurs ont promu le point de vue du consommateur comme moyen d'exister face à leurs partenaires industriels » (Cochoy, 2006, p. 145)<sup>178</sup>. Le consommateur offre une « ressource rhétorique » aux normalisateurs et permet de faire valoir d'autres points de vue dans les arènes de normalisation ; ils peuvent ainsi desserrer l'étreinte des industriels et exister en tant que « fabricateurs de consensus » (Cochoy, 2000). Toutefois, pour les normalisateurs, il valait mieux « cantonner leur invocation à sa dimension discursive (la figure du client comme « figure rhétorique ») plutôt qu'ouvrir trop largement la porte à des partenaires imprévisibles (la figure du client comme « figure de chair ») » (Cochoy, 2000, p. 81). D'abord mobilisé comme une ressource rhétorique par les normalisateurs, soit pour exister comme faiseur de consensus, soit pour étendre le champ de leur activité aux tests d'aptitude à l'emploi, le consommateur et les associations qui parlent en son nom ne tardent pas à investir les comités techniques ; les consommateurs étant introduits au niveau discursif, il devient difficile de leur refuser une participation plus effective qui débouche notamment sur l'institutionnalisation de comité consommateur.

Paradoxalement, la marchandisation de la normalisation industrielle et l'institutionnalisation du consommateur en normalisation contribuent à une forme de désengagement du consommateur dans l'exercice de son choix. C'est ce que confirme l'étude de la presse consumériste qui offre au travers des tests comparatifs un dispositif de médiation marchande qui contribue à une précomputation de l'acte d'achat, en dissociant le moment du choix de l'achat du produit (Mallard, 2000b). Ce faisant, la presse de consommation implique une forme de désengagement du consommateur qui délègue l'exercice de son jugement lors du choix. Avec les tests

---

<sup>178</sup> Notre traduction : « Industrialist took consumer protection as a means to prevent unfair competition, and standardizers promoted the consumer standpoint as a way to “exist” in discussions with their industrial partners »



comparatifs, « (...) Les acteurs consuméristes sont loin d'être les simples porte-parole d'une offre déjà constituée. Ils contribuent à l'inverse à la mise en forme de cette offre selon des normes différentes de celles fournies au départ par les industriels » (Mallard, 2000a, p. 391). Le test fournit donc un double cadrage, il indique des résultats, mais définit implicitement des critères sur la base desquels comparer les produits. Ces critères contribuent plus généralement, à l'image le magazine *Which?*, à la définition d'un consommateur rationnel qui recourt aux conseils des experts pour découvrir les propriétés cachées des produits et l'ordre sur la base duquel effectuer un choix avantageux (Aldridge, 1994, p. 901). Les dispositifs de médiation marchande nécessaires au fonctionnement du marché construisent l'espace du choix des consommateurs selon des critères qui contribuent à une individualisation du choix. Si la sécurité ou la solidité restent des critères importants, c'est la prise en compte de l'usage qui constitue la dimension spécifique de l'activité de tests (Mallard, 2000a, p. 402). Cette dimension implique une scénarisation des utilisations possibles et amène la reconnaissance d'une pluralité de « meilleurs choix » possibles au sein de la presse consumériste. Cette évolution dans la présentation des résultats de l'évaluation des produits reflète l'importance de la notion d'aptitude à l'emploi et procède ainsi à la construction d'un espace de choix individualisés. On peut alors s'accorder avec Sophie Dubuisson-Quellier pour dire que « la presse consumériste travaille moins à défaire la médiation marchande qu'à proposer un dispositif de comparaison supplémentaire » (Dubuisson-Quellier, 2009, p. 755). Ce dispositif supplémentaire s'appuie toujours sur la normalisation, mais permet désormais d'identifier les produits selon des propriétés explicites (résistance, inflammabilité, toxicité, quantité) mais aussi implicites (individualisation du choix, aptitude à l'emploi). On peut alors dire qu'au problème du choix du produit vient s'ajouter celui du choix du dispositif de jugement.

La normalisation est donc au cœur des dispositifs marchands que suppose la République des Consommateurs. Comme on le voit, l'identité du consommateur fait l'objet d'un travail d'inscription dans des dispositifs techniques, tels que les labels, étiquetage informatif ou test comparatif. L'exercice du choix individuel, lors de l'achat, est emblématique de la « politisation des rapports marchands autour d'une citoyenneté économique », qui renvoie non seulement à la liberté du choix mais

aussi à l'égalité des consommateurs en situation de choix face aux produits (Dubuisson-Quellier, 2009b). Tout comme le consommateur, les conditions d'exercice du choix n'émergent pas naturellement et la norme intervient pour équiper les rapports marchands. Ces médiations marchandes permettent d'agencer l'offre et la demande selon des modalités qui reflètent une figure spécifique du consommateur qu'elles contribuent à construire. Dans la construction de l'autorité privée, la consommation ne se réduit pas à un intérêt porté par un groupe spécifique, mais affecte l'ensemble de la logique normalisatrice et lui permet d'étendre son emprise.

Paradoxalement, alors que les liens entre les normes et l'homme de la rue s'approfondissent avec la diffusion planétaire des tests comparatifs, l'avènement du libre-service et l'institutionnalisation de comités consommateurs, la normalisation semble disparaître de l'agenda des associations de consommateurs et semble moins considérée comme une question sociale. Si le mouvement consommateur repose toujours sur des lanceurs d'alertes (whistleblower), comme l'avocat Ralf Nader qui dénonçait dans les années 1960 les défauts structurels d'une voiture qui la rendait « dangereuse à n'importe quelle vitesse » (*Unsafe at any speed*<sup>179</sup>) après les années 50, peu d'ouvrages abordent explicitement la question de la normalisation et de la consommation, question qui se trouve reléguée aux publications et revues spécialisées, à l'image de la Consumer Policy Review ou de l'étude du cas allemand de la juriste Bopp-Schmehl, *Normalisation Technique et intérêts de l'utilisateur* (Bopp-Schmehl et al., 1984; Coles, 1949). Cette évolution peut alors être en partie reliée au travail de « fermeture » accompli par les dispositifs techniques permettant la médiation marchande : une fois en place, ils se présentent comme une « boîte noire » qui rend invisible les éléments hétérogènes dont ils sont composés et leurs relations, en l'occurrence des préoccupations citoyennes sur le fonctionnement des marchés, des savoirs experts, une conception particulière de la croissance économique, des procédures de tests, ou encore le rôle du consommateur pour la Nation. En bref, ces dispositifs masquent les liens ténus qui existent entre les consommateurs et la normalisation. Le rôle de la normalisation disparaît ainsi des préoccupations des associations et il faut attendre la fin du XX<sup>ème</sup> siècle et les défis

---

<sup>179</sup> C'est grâce aux dénonciations d'un ingénieur de Chevrolet que Nader peut démontrer que les défauts structurels de cette voiture la rendent 'dangereuse à n'importe quelle vitesse.'

associés à la mondialisation pour que la « boîte noire » des dispositifs marchands soit rouverte et que l'usage d'outils marchands à des fins d'action publique retrouve le devant de la scène, comme dans le cas de la responsabilité sociale des entreprises ou des produits durables (Bäckstrand, 2006; Hallström, 2008; O'Rourke, 2006).

Nos deux enrichissements théoriques ont permis d'identifier la double entrée en normalisation des consommateurs, par la porte des revendications des associations de consommateurs et par la porte de la marchandisation de la normalisation industrielle, deux tendances qui convergent dans la pratique des tests comparatifs. La première permet d'appréhender les spécifications techniques comme la cible d'une action collective qui entend promouvoir des préoccupations citoyennes concernant le fonctionnement des marchés. La seconde permet d'appréhender le travail de représentation et d'inscription auquel donne lieu l'élaboration des normes, et dans cette perspective, l'influence que la société de consommation a sur les activités de normalisation. Ensemble, elles soulignent les dimensions sociales et politiques des normes dites « techniques ». À l'origine cependant, toutes deux impliquent un enchâssement différent du citoyen et du consommateur qui fait l'objet d'une négociation dont le succès dépend de leur capacité à correspondre aux attentes des protagonistes mis en scène. C'est ce dernier point qui est analysé plus spécifiquement par la sociologie des sciences et techniques et le concept de traduction.

### **3. Traduction et économie politique internationale : une déclinaison opérationnelle, thématique et rhétorique.**

Afin de comprendre pourquoi, où et avec quelle influence les associations de consommateurs participent aux travaux de normalisation internationale, nous nous proposons ici d'appréhender la normalisation internationale comme une arène permettant la « traduction ». Notre cadre d'analyse part du constat que l'une des sources critiques de l'autorité privée tient dans sa capacité à offrir un dispositif de jugement partagé et à effectuer une traduction, c'est-à-dire à « établir des relations d'équivalence entre des idées, des objets et des matériaux qui sont autrement différents » (Best & Walters, 2013a, p. 333). La notion de traduction souligne le caractère hybride des acteurs, objets et espaces de la normalisation internationale et rappelle le rôle du régime tripartite de la normalisation dans la reconnaissance des normes et la construction d'un espace de calcul

partagé (Graz, 2006 ; Loconto et Busch, 2010). Dans cette perspective, l'autorité des normes internationales repose sur la mise en relation réussie d'acteurs et d'intérêts hétérogènes, allant des préoccupations en matière de santé aux stratégies commerciales en passant par l'innovation, et dépend d'une variété d'activités, comme l'accréditation, la certification ou la réalisation de tests comparatifs et l'étiquetage informatif, qui renforcent directement ou indirectement la confiance accordée aux normes internationales en tant que dispositif de jugement. Sous cet angle, le travail de normalisation « contribue activement à la mise en convergence de réseaux sociotechniques qui constituent le cadre de coordination de la norme » (Lelong & Mallard, 2000, p. 26). Ce constat nous invite alors à observer plus largement la participation et la représentation des consommateurs sous l'angle des réseaux sociotechniques, c'est-à-dire des réseaux de traduction où sont associés des acteurs, objets et idées hétérogènes.

Le concept de traduction décrit un « processus général par lequel un monde social et naturel se met en forme et se stabilise. Elle comprend plusieurs dimensions : la problématisation, l'intéressement, l'enrôlement et la mobilisation d'alliés » (Vinck, 2007, p. 255). Ce concept a été développé pour rendre compte du processus par lequel le savoir élaboré dans le confinement du laboratoire permet d'être utile dans le grand monde. Appliquée à la normalisation internationale, la traduction permet d'étudier plus spécifiquement les opérations par lesquelles la norme rédigée dans un comité technique peuplé d'experts assure son adoption par la mise en scène d'un ensemble d'acteurs qui ne participent pas à son élaboration. On peut en effet remarquer certaines similitudes entre les trois temps de la traduction tels qu'ils interviennent dans le laboratoire et le travail des arènes de normalisation internationale : « Le premier temps est celui de la réduction du grand monde (le macrocosme) au petit monde (le microcosme) du laboratoire. Le deuxième temps est celui de la constitution et de la mise au travail d'un collectif de recherche restreint qui, s'appuyant sur une forte concentration d'instruments et de compétences, imagine et explore des objets simplifiés. Le troisième temps est celui du retour, toujours périlleux, vers le grand monde : les connaissances et les machines produites seront-elles en mesure d'y vivre et d'y survivre ? » (Callon et al., 2001, p.75). Le travail d'élaboration des normes ressemble beaucoup à celui d'un laboratoire où le monde est réduit, simplifié et transposé. À l'instar du laboratoire, la rationalité scientifique gouverne les travaux de normalisation qui entendent refléter « l'état de l'art des connaissances scientifiques et techniques ». C'est d'ailleurs bien parce que les normes incorporent des connaissances scientifiques que les premières associations de

consommateurs veulent y recourir – tout comme elles s’y heurtent de nos jours. De même, la rédaction des normes par les comités techniques fait intervenir des modèles et met à l’épreuve les objets (Mallard, 2000b). Tout comme le laboratoire, la normalisation dispose aussi d’une forme d’intelligence distribuée au sein de modèle d’écriture, de terminologies préétablies, de guides et de normes fondamentales et produit de nombreuses inscriptions sur des formulaires normalisés. Enfin, une fois la norme publiée, celle-ci doit encore être adoptée par les acteurs à qui elle prétend s’adresser. La « logique tierce » selon laquelle les normes sont élaborées, les connaissances scientifiques qu’elles incorporent, les dispositifs sociotechniques qu’elles offrent pour une qualification universelle des produits, sont alors autant d’atouts pour assurer le retour de la norme dans la société. Les trois moments de la traduction apparaissent comme autant de points d’entrée potentiels pour les profanes dans l’élaboration des connaissances incorporées aux normes internationales. Ainsi, lors de la réduction des « groupes concernés, alertés par des phénomènes inexplicables qui les touchent et les affectent (...) s’engagent dans une accumulation primitive des connaissances » (Callon et al., 2001, p. 120). Ils permettent alors de rendre visibles des problèmes aux yeux des chercheurs. Le second point d’entrée est le « collectif de recherche » où pour s’asseoir à la table des experts, il faut démontrer ses compétences techniques et être légitimé à représenter, c’est-à-dire maintenir le lien avec le mouvement. Enfin, ils peuvent intervenir lors du retour au grand monde, en contestant les connaissances produites. Le concept de traduction permet d’associer la problématique de la production du savoir légitime, de ce qui est laissé en dedans et en dehors, et de la reconnaissance des identités supportées par ces savoirs.

La traduction invite à repenser la représentation comme étant autant le fait des hommes que des objets qui traduisent une représentation particulière des acteurs auxquels ils sont destinés. L’un des constats de la littérature sur les sciences et techniques au cœur de la notion de traduction est que les objets, à l’instar des artefacts qui permettent la médiation marchande, ne sont pas neutres et qu’ils font l’objet de scénarios et d’un travail de mises en forme successives de leur conception à leur usage (Akrich, 2006 [1993]). Dispositifs techniques et configuration sociale sont étroitement imbriqués et l’apport de la traduction est précisément de décrire comment cette intrication est négociée et subordonnée à l’acceptation, par les acteurs et les objets, du rôle et de l’identité qui leur sont attribués. La normalisation des cocottes-minute montre à quel point les représentations des ingénieurs

contribuent à façonner un objet et permettent en partie l'existence de cette même représentation (la ménagère distraite). De même, la production de pièces interchangeables pour l'artillerie nécessite non seulement des machines qui permettent un usinage précis, mais aussi une main d'œuvre qui accepte une redistribution et une requalification du travail. Dans le cas de la consommation, la traduction permet d'envisager l'entrée en normalisation des consommateurs à la fois sous l'angle du collectif organisé, de la ressource rhétorique qu'ils offrent à l'action des normalisateurs, et des dispositifs de médiation marchande qui permettent à leur tour de faire exister et de stabiliser des figures spécifiques du consommateur.

Comme on le voit, la normalisation réalise un travail d'inscription des représentations sociales dans les dispositifs techniques qui permettent en retour de stabiliser ces représentations. Autrement dit, la traduction appréhende les acteurs et les objets comme le résultat d'un processus mutuellement constitutif et traite « tout dans les mondes sociaux et naturels comme un effet continuellement généré de réseaux de relations au sein desquels ils sont situés. Ce qui suppose que rien n'a de réalité ou de forme en dehors de l'actualisation de ces relations » (Law, 2009, p. 141)<sup>180</sup>. C'est donc aussi une perspective particulière des « structures » que la traduction donne à voir : « la structure sociale n'est pas un nom mais un verbe. La structure ne tient pas toute seule comme un échafaudage sur un chantier de construction, mais est un lieu de lutte, un effet relationnel qui se génère de manière récursive et se reproduit » (Law, 1992, p. 385)<sup>181</sup>. Le concept de traduction permet alors d'envisager le consommateur « comme un effet, un produit, plutôt qu'une source naturalisée d'action », ce qui ne signifie pas qu'il n'existe pas de consommateurs, mais plutôt que « des réseaux complexes et hétérogènes doivent faire leur travail pour que le consommateur puisse advenir » (Bajde, 2013, p.

---

<sup>180</sup> Notre traduction : « everything in the social and natural worlds as a continuously generated effect of the webs of relations within which they are located. It assumes that nothing has reality or form outside the enactment of those relations. »

<sup>181</sup> Notre traduction : « (...) social structure is not a noun but a verb. Structure is not free-standing, like scaffolding on a building-site, but a site of struggle, a relational effect that recursively generates and reproduces itself .»

229)<sup>182</sup>. Ce constat nous invite à observer les raisons, les thèmes et l'influence de la participation des consommateurs à l'élaboration des normes internationales comme le résultat d'une traduction, toujours provisoire, qui met en lien le monde de la normalisation et celui de la consommation et permet au consommateur « d'être ».

Précisons enfin que le concept de traduction a fait son entrée récemment dans le champ des relations internationales<sup>183</sup>. Ce concept pose certains défis pour l'étude des relations internationales qui s'intéresse à un monde peuplé d'État-nation et présupposant l'existence d'une structure internationale (Barry, 2013; Bueger, 2013). À l'inverse, la traduction suppose que les structures résultent d'un effet relationnel, autrement dit qu'elles sont le fruit d'interactions qui les constituent et les réactualisent constamment et que, par conséquent, il ne faut pas assumer l'existence d'un système macrosocial donné (Law, 2009, p. 380). On peut cependant suivre Barry (2013) lorsqu'il insiste sur le fait que l'étude des relations internationales et de l'économie politique internationale fait intervenir un contexte politique particulier où des intérêts, idées et mouvements sont assemblés selon une configuration spécifique, bien que toujours incertaine et en proie à la contestation. Les relations internationales donnent ainsi à voir des « zones de traduction » où la traduction est problématique et contestée, plutôt que stabilisée (même temporairement). À cet égard, nous avons tenté dans les deux premiers chapitres de dresser cette situation politique en ne réifiant pas un système macrosocial, mais au contraire en soulignant la perméabilité des catégories d'analyses utilisées, comme le public et le privé ou le consommateur et le citoyen. De même, au niveau méthodologique la traduction suppose de suivre les acteurs pour voir les liens qu'ils établissent avec d'autres entités, ce qui peut être problématique selon les objets de recherche et la confidentialité dans laquelle se trouvent les acteurs. Les apports de ce concept nous semblent cependant dépasser ses inconvénients dans la mesure où comme nous l'avons souligné, il permet d'une part d'accorder un rôle aux objets, en l'occurrence aux tests comparatifs et autres dispositifs de la médiation marchande qui permettent au consommateur d'exercer

---

<sup>182</sup> Notre traduction : « as an effect, a product, rather than a natural(ized) source of action » ; « complex, heterogeneous networks need to do their stuff, for consuming actors to be. »

<sup>183</sup> L'une des premières applications au domaine de l'économie politique internationale est l'œuvre de deux sociologues (voir Busch & Juska, 1997).

son choix et renforcent in fine l'autorité des normes internationales sur le marché. D'autre part, il permet de souligner l'importance de l'expertise technique réputée centrale aux travaux de normalisation pour mettre à jour son caractère contestable et les rapports de pouvoir qui entourent sa définition.

### **3.1 Traduction opérationnelle**

Nous nous proposons d'étudier les éléments qui conduisent une association de consommateurs, plutôt qu'une autre, à s'engager dans les travaux de normalisation au travers de la notion de traduction opérationnelle. La traduction opérationnelle vise à rendre compte du « pourquoi » de la participation des consommateurs en dépassant les explications centrées sur la disponibilité des ressources et de l'expertise. Il ne s'agit pas ici de nier l'importance des ressources nécessaires pour une participation active aux travaux de normalisation internationale impliquant de nombreux frais de transport et d'hébergements et dont l'accès est payant, mais plutôt de souligner que toutes les organisations ont des ressources limitées et que par conséquent la décision de prendre part aux activités de normalisation ne se réduit pas à la disponibilité de ressources mais fait l'objet d'un travail de problématisation et de mobilisation qui ne se réduit pas à la disponibilité de ressources. Autrement dit, il s'agit d'envisager la participation sous l'angle de ses apports pour les associations de consommateurs, par exemple en termes de ressources matérielles ou symboliques, et surtout d'appréhender ces ressources comme n'étant pas exogènes aux activités de normalisation mais subordonnées à un travail de problématisation et de mobilisation collective. La notion de traduction opérationnelle nous invite alors à suivre les diverses opérations par lesquelles une association décide de s'impliquer aux travaux de normalisation, à observer si et comment cette activité est justifiée par rapport aux membres des associations, comment cette participation s'inscrit dans les objectifs de l'association et le rôle potentiel des dispositifs techniques à cet égard. Il s'agit en fait d'inscrire la participation des associations de consommateurs dans un travail de problématisation, d'intéressement, d'enrôlement et de mobilisation qu'implique le concept de traduction. Précisons ici brièvement ces quatre dimensions clés de la traduction pour voir comment elles enrichissent l'analyse des dynamiques participatives de la normalisation internationale.



La traduction décrit comment des entités hétérogènes, humaines et non-humaines, sont associées et mises en relation au sein de réseaux sociotechniques qui visent à résoudre une question construite comme problématique (Higgins, 2006). Le processus de formation de tels réseaux implique plusieurs dimensions qui se chevauchent: la problématisation, l'intéressement, l'enrôlement et de la mobilisation des alliés (Callon, 1986). La problématisation a lieu lorsqu'un groupe d'acteurs, en général des scientifiques et des experts, proposent « une relation entre des activités, des intérêts, des problèmes » (Vinck, 2007, p. 256). Ils mettent en scène des acteurs et des objets et montrent en quoi ces derniers sont concernés par un problème et comment « le programme de recherche » ou le projet proposé permet d'y répondre (Callon, 1986). Ce faisant la problématisation établit des points de passage obligé pour répondre aux obstacles propres aux entités mises en relation. Par exemple, la nébuleuse des tests comparatifs se place comme point de passage obligé pour résoudre un problème qui met en relation les effets déstructurant du capitalisme, l'indépendance des consommateurs sur le marché, les normes techniques, la démocratie, la publication de magazine et la reconnaissance d'une nouvelle catégorie d'acteur légitime. Là aussi, les entités mises en relation sont entravées dans leur existence même, et pour reprendre une formule de Callon, 'ce qu'elles visent, elles ne peuvent l'atteindre par elles-mêmes' (1986, p. 183). En effet, les consommateurs, pour obtenir une information indépendante et scientifiquement fondée, doivent s'organiser en associations et recourir à la normalisation « industrielle ». Les normalisateurs ont par exemple aussi besoin du consommateur pour desserrer l'emprise des industriels sur leurs travaux (Cochoy, 2000). La problématisation « indique les déplacements et détours à consentir et pour cela les alliances à sceller » (Callon, 1986, p. 183). Avec l'étiquetage informatif et les tests comparatifs, les savoirs traditionnels féminins ou ceux des artisans concernant les qualités des produits sont par exemple remplacés par le savoir des ingénieurs et de nouveaux dispositifs techniques (Hilton, 2009, p. 43). Les acteurs qui proposent la problématisation contribuent donc aussi à une redéfinition des entités et de leurs propriétés (Vinck, 2007, p. 257): la normalisation ne sera plus uniquement industrielle, le consommateur n'est pas uniquement un agent économique. La traduction opérationnelle permet ainsi d'envisager la participation comme s'inscrivant plus largement dans un travail de problématisation qui met en jeu une

variété d'éléments et affecte l'identité des entités, par exemple celle du consommateur, de la normalisation, ou de l'échange marchand.

Les alliances proposées par la problématisation sont alors scellées lors des moments de l'«intéressement» et de l'« enrôlement ». L'intéressement est le processus par lequel des dispositifs techniques sont déployés en vue d'imposer les rôles et les identités aux acteurs tels que définis par la problématisation (Higgins, 2006, p. 54). On peut par exemple voir le test comparatif comme l'un « des dispositifs d'intéressement » des consommateurs aux normes industrielles, c'est-à-dire comme appartenant à « l'ensemble des actions par lesquelles une entité (...) s'efforce d'imposer et de stabiliser l'identité des autres acteurs qu'elle a définis par sa problématisation. Toutes ces actions prennent corps dans des dispositifs » (Callon, 1986, p. 185). Sous cet angle, le test comparatif et l'étiquetage informatif permettent l'existence d'un consommateur rationnel et scientifiquement informé et ancre la normalisation au cœur de la médiation marchande. Le retour au grand monde de la norme est alors renforcé par la place qu'elle occupe dans ces dispositifs de médiation marchande, tout comme la pratique de tests comparatifs justifie la création d'association de consommateurs. Lorsqu'il est négocié avec succès, l'intéressement conduit à l'« enrôlement » des acteurs qui acceptent de jouer des rôles spécifiques – la normalisation sera marchande plus qu'industrielle désormais. C'est alors que la « mobilisation » peut intervenir: quelques acteurs peuvent alors parler et agir au nom de la vaste gamme d'entités mobilisées par la traduction. L'intérêt reconnu du consommateur au sein des arènes de normalisation peut faire l'objet d'une représentation par les acteurs aux points de passage obligé, qu'il s'agisse des associations de consommateurs, des comités consommateurs ou des normalisateurs. Ainsi, la traduction opérationnelle appréhende la participation des associations de consommateurs en relation avec des dispositifs techniques qui permettent d'imposer et de stabiliser les relations posées par la problématisation.

Les enrichissements historiques et sociologiques présentés auparavant permettent d'illustrer le travail de problématisation, d'intéressement et d'enrôlement dont la participation des consommateurs aux travaux de normalisation fait l'objet. Ils permettent d'observer que la relation entre spécifications techniques et consommateurs fait intervenir des dispositifs techniques et attribue une identité particulière au consommateur qui affecte sa propension à être actif politiquement.

Ils illustrent le travail d'intéressement nécessaire à la participation et à la représentation des consommateurs. Les associations de consommateur, à but non lucratif, se doivent de garantir leur survie financière. À cet égard, la définition des spécifications techniques n'a rien d'attrayant médiatiquement, mais les tests comparatifs que les normes permettent de réaliser offrent simultanément à ces associations un moyen de remplir l'objectif d'une information scientifique et une source de financement. Leur participation répond à une traduction opérationnelle dans le sens d'une valorisation de l'activité et d'une nécessaire inscription organisationnelle de cette activité dans les stratégies des associations de consommateurs. Dans cette perspective, la participation aux activités de normalisation fournit des ressources cognitives aux associations de consommateurs qui sont nécessaires pour la réalisation des tests à la base de leur financement. Si la réalisation de tests offre un dispositif d'intéressement à l'engagement d'une association dans les travaux de normalisation, la traduction opérationnelle appelle aussi à observer précisément les décisions qui conduisent une association à s'impliquer, les moyens par lesquels elle construit sa crédibilité à la table des experts et les sources qu'elle mobilise dans la construction de son expertise.

En résumé, nous proposons de comprendre la sélectivité de la participation des associations de consommateurs à l'élaboration des normes en relation avec le travail de problématisation et les dispositifs d'intéressement liés à la pratique des tests comparatifs. Dans cette perspective, la réalisation de tests comparatifs par exemple, et plus largement l'usage que les associations de consommateurs font des normes internationales dans leurs activités constitutives incitent à une plus grande participation. La notion d'usage indique que les associations doivent intégrer la normalisation à leurs activités de façon à ce que la participation à leur élaboration devienne viable. Cette hypothèse explore les raisons de la participation au-delà des explications basées sur les ressources et fréquemment rencontrées dans la littérature en postulant au contraire la nécessité d'un travail de problématisation et d'appropriation des spécifications techniques. Cette hypothèse prend certes en compte les ressources nécessaires à la participation mais souligne aussi les ressources matérielles et symboliques que les associations retirent potentiellement de leur participation aux activités de normalisation, telles que l'atteinte de leurs objectifs constitutifs, les financements obtenus par la publication de magazine

d'informations et de tests ou leur reconnaissance publique en tant que représentant légitime des consommateurs. De même, comme l'a souligné Mallard dans son étude de la presse consumériste, la pratique des tests comparatifs permet aux associations d'acquérir une expertise technique et de se familiariser au monde des normes. Sous cet angle, la participation n'est pas uniquement une charge, mais fournit potentiellement des ressources en fonction d'un travail de problématisation et d'intéressement qui permet aux activités de normalisation d'être associées aux activités des associations de consommateurs. On peut alors supposer que l'usage que font ou développent les associations de consommateurs des normes internationales dans leurs activités principales explique la sélectivité de leur participation. Si cette hypothèse est confirmée, cela signifie que la participation aux formes de pouvoir non étatique est plus dépendante de l'enchâssement de ces règles dans les pratiques des agents et des dispositifs techniques que dans la disponibilité de ressources financières, temporelles et cognitives.

### **3.2 Traduction thématique**

Nous nous proposons ensuite d'appréhender la question des thèmes de la participation des associations de consommateurs aux travaux de normalisation internationale comme résultant d'une traduction thématique. La traduction thématique vise à rendre compte de l'éventuelle spécificité des thèmes et objets de la participation des consommateurs en accordant une attention particulière à l'extension thématique de la normalisation internationale et aux controverses qu'elle soulève potentiellement. Comme nous l'avons vu dans le premier chapitre, l'un des enjeux de la normalisation internationale renvoie précisément à l'étendue des objets et thèmes abordés car ces derniers affectent potentiellement de nouveaux acteurs, impliquent de nouvelles sources d'expertise à mettre en forme au sein des spécifications techniques, et, plus généralement, permettent et stabilisent des transformations relatives à l'organisation de la production et de la consommation. Autrement dit, l'extension thématique de la normalisation conduit à une redistribution des cartes, et notamment de l'expertise dans les domaines concernés, qui révèle la dimension « sociale » se cachant derrière des enjeux posés comme « techniques » au sein des arènes de normalisation internationale. Cette extension à

de nouveaux thèmes<sup>184</sup> peut être contestée et faire l'objet de controverses dont la dynamique aide à comprendre l'implication thématique des associations de consommateurs. Autrement dit, dans le cas de controverses, la traduction proposée pour un thème spécifique de normalisation fait l'objet d'« actions de dissidences » (Callon, 1986).

Les controverses entourant les choix scientifiques et techniques, par exemple dans le cas de l'usage d'organismes génétiquement modifiés (OGM) par l'industrie agroalimentaire ou du traitement des déchets nucléaires, illustrent à quel point la problématisation proposée par un collège restreint de scientifiques et d'experts peut faire l'objet de contestation de la part de certains acteurs mis en scène et qui soulignent alors les incertitudes du projet proposé. Ces controverses révèlent les limites de la « double délégation » sur laquelle sont fondées nos sociétés occidentales en matière de production des connaissances sur le monde naturel et sur le monde social, c'est-à-dire la délégation « par laquelle les profanes s'en remettent aux spécialistes pour la production des savoirs » et « par laquelle le citoyen ordinaire confie à son représentant le soin de composer le collectif en son nom » (Callon et al., 2001, p. 171). Dans cette perspective, la distinction entre le consommateur et le producteur, entre le client et le professionnel, est une autre déclinaison de la distinction entre le profane et le spécialiste. L'un des enjeux des controverses est précisément de remettre en cause cette double délégation dans l'élaboration des connaissances et dans la représentation politique: « Déclarer d'un dossier qu'il est technique, c'est le soustraire à l'emprise du débat public ; reconnaître sa dimension sociale, c'est au contraire lui redonner une chance d'être discuté dans des arènes politiques » (*ibid.*, p. 45). Par exemple, les déterreurs de scandales soulignent l'intérêt des normes techniques élaborées par les industriels et leur dimension sociale au sein des pratiques d'achats et de la rencontre entre le produit et le consommateur. La controverse remet alors en cause la distinction entre expert et l'homme de la rue et entre l'élus et le citoyen par l'exploration des possibles qu'elle permet : « Parce qu'elles mettent en forme un triple inventaire, celui des acteurs, des problèmes et des solutions, les controverses constituent des puissants

---

<sup>184</sup> On peut mentionner par exemple la responsabilité sociétale des organisations, les services à la personne, la sécurité des données ou encore les systèmes de gestion de santé et sécurité au travail.

dispositifs d'exploration des états du monde possibles, lorsque, du fait des incertitudes, ceux-ci ne sont pas connus » (*ibid.*, p. 55). La controverse permet l'entrée de nouveaux acteurs dans l'espace public, elle permet d'établir l'inventaire « des connexions possibles entre les problèmes en discussions » et permet « d'explorer les options envisageables », c'est-à-dire d'ouvrir les solutions techniques à la discussion publique (*ibid.*, p. 52). Cette dynamique se reflète dans l'entrée en normalisation des consommateurs. Les controverses entourant les produits de consommation et les pratiques des publicitaires permettent la reconnaissance de groupes existants, comme l'enseignement ménager, mais aussi l'émergence de nouveaux groupes comme les associations de consommateurs qui se découvrent concernées par le monde des spécifications techniques. Des groupes existants et concernés relient alors les pratiques commerciales à la normalisation industrielle et plaident à son recours en vue d'une information objective et scientifique. La normalisation industrielle n'est plus un dossier technique et trouve une dimension sociale au travers des revendications des associations de consommateurs. Ce lien justifie l'élaboration de normes qui incorporent des connaissances sur les aspects des produits les concernant. Il débouche sur de nouvelles solutions comme les tests comparatifs et les procédures d'essais normalisées.

Alors que le processus de traduction, généralement aux mains des seuls spécialistes, suggère une participation par exemple sur les thèmes prioritaires fixés par les comités consommateurs ou plus largement dictés par l'environnement institutionnel dans lequel elle se déroule, c'est-à-dire où les rôles et identités ont été stabilisés notamment au travers des comités consommateurs, l'extension de la normalisation peut donner lieu à des controverses qui remettent en cause cette traduction et donne lieu à une traduction élargie. La traduction élargie sous-tend une participation du profane sur des objets suscitant la controverse dans l'espace public et qui éclaire la frontière contestable entre ce qui relève des questions techniques et ce qui relève des questions sociales ou politiques. La traduction thématique proposée ici renvoie au choix nécessaire entre de multiples objets de normalisation d'intérêts potentiels pour les consommateurs et approche la spécificité des thèmes de la participation sous l'angle des controverses entourant les objets de la normalisation internationale. C'est bien ce point qu'illustre l'action des

déterreurs de scandales qui agissent en véritables faiseurs de controverses. On voit ainsi que la qualification des thèmes affecte la possibilité de leur mise en débat et les modalités de participation en introduisant une distinction entre savoir de laboratoire (expert) et le savoir de plein air (profane). On peut alors s'attendre à une participation sur des thèmes médiatisés ou concernant des produits et technologies destinés au grand public et faisant l'objet de débordements sur l'espace public par exemple pour des raisons de santé, de sécurité ou environnementale. Ainsi, l'avènement de l'économie domestique et la complexité accrue des produits qui l'ont accompagné ou le libre-service ont engendré de nouvelles craintes et incertitudes qui ont débouché sur de nouvelles solutions. De nos jours, l'accent mis sur l'économie de la connaissance et les nouvelles technosciences se reflètent dans l'agenda des organisations de normalisation internationale, et peuvent aussi engendrer de nouvelles incertitudes pour les citoyens. Ces thèmes font-ils l'objet de controverses et sont-ils privilégiés par les associations de consommateurs ?

En résumé, afin d'expliquer la spécificité thématique de l'implication des associations de consommateurs, nous formulons premièrement l'hypothèse que les thèmes de leur participation reflètent les nouveaux domaines de la normalisation internationale. Et deuxièmement, que les objets normalisés peuvent renforcer la mobilisation d'acteurs existants et conduire à l'émergence de nouveaux acteurs. En effet, en appréhendant les thèmes de la participation des associations de consommateurs sous l'angle des controverses, la traduction thématique souligne que ces thèmes peuvent donner lieu à une exploration des acteurs concernés, des problèmes posés et des solutions envisagées. La traduction thématique permet d'envisager la nature constitutive des débats prétendument techniques qui peuvent offrir une arène pour l'expression des groupes concernés ou susciter l'émergence de nouveaux acteurs. La traduction thématique indique alors qu'en matière d'autorité privée, la constitution d'un secteur d'intervention est susceptible d'engendrer de nouveaux acteurs et fournit une arène où une nouvelle identité peut être revendiquée. Il s'agit donc de supposer à l'image des études des sciences et techniques que la thématique appelle à la production d'une expertise qui agit sur la constitution du collectif, à l'instar de la reconnaissance de l'identité des consommateurs qui est étroitement associée aux connaissances produites.

### 3.3 Traduction rhétorique

Nous nous proposons enfin d'étudier la question de l'influence de la participation des associations de consommateurs aux travaux de normalisation internationale comme résultant d'une traduction rhétorique. La traduction rhétorique vise à rendre compte de l'influence des représentants des consommateurs lors des délibérations des comités techniques et autres groupes de travail en charge de l'élaboration des normes internationales. Elle appréhende l'influence d'une telle participation sous l'angle de l'expertise et des modalités, potentiellement contestées, selon lesquelles les non-spécialistes sont associés aux choix sociotechniques. La traduction et sa contestation sous l'effet des controverses reflètent les modalités de participation et l'influence habituellement accordée aux profanes dans les arènes où s'effectuent les choix techniques et scientifiques. Callon (1999) distingue en effet plusieurs modèles de la participation du public à l'élaboration des connaissances scientifiques selon qu'il y soit mis à distance ou étroitement associé et donnant alors lieu à une traduction élargie. Ces modèles nous intéressent dans la mesure où ils éclairent différentes modalités de participation et degré d'influence des non-spécialistes dans les comités en charge de la rédaction des spécifications techniques. La participation des associations de consommateurs peut alors être instrumentale, comme dans le cas de la ressource rhétorique qu'ils fournissent aux normalisateurs, normative et représenter une précondition à l'acceptabilité des normes européennes ou internationales ou alors plus substantielle et affecter le contenu des normes. Ces trois influences ne s'excluent pas mutuellement mais permettent néanmoins de qualifier l'influence de la participation des consommateurs aux travaux de normalisation internationale.

Le premier modèle décrit par Callon renvoie au modèle de l'instruction publique : « Les scientifiques doivent tout apprendre au public, mais de plus ils ne peuvent rien apprendre de lui » (Callon, 1999, p. 37). Il est le plus simple et le plus répandu mais aussi le plus inapte à gérer les incertitudes entourant les choix technoscientifiques. Dans ce contexte, les controverses résultent du manque d'information du citoyen ordinaire et c'est par son instruction que ce déficit peut être comblé et que la confiance peut être restaurée. La légitimité des décisions relève d'une distinction entre fin et moyen : les fins sont décidées par les élus, et les moyens relèvent de la rationalité scientifique. Ce premier modèle se trouve à l'œuvre au sein des



organisations de normalisation internationale et est emblématique de la nouvelle approche européenne – les fins sont définies au sein des directives européennes et les moyens laissés aux organismes de normalisation. Le consommateur profane fait dès lors l'objet d'un travail d'instruction « publique », comme l'illustre les nombreuses brochures produites par l'ISO à son encontre ou la formation de représentants d'associations de consommateurs aux procédures d'élaboration des normes. Le second modèle, celui du débat public, est une extension du premier ; on passe de « l'exclusion totale » à « l'exclusion négociée » où des publics représentés sont consultés. Le public n'est plus indifférencié comme dans le modèle précédent, mais les savoirs et expériences spécifiques des citoyens viennent compléter si nécessaire les connaissances des spécialistes. La légitimité des décisions dans ce modèle repose sur « l'existence d'une consultation et d'un débat ouvert » (Callon, 1999, p. 46) mais pose alors avec acuité la question de la représentativité des groupes consultés. Ce second modèle se retrouve bien évidemment sous la forme des comités consommateurs au statut consultatif établis par les organisations de normalisation. Il souligne le caractère rhétorique que fournit la consultation des consommateurs aux acteurs de la normalisation pour promouvoir un point de vue ou des intérêts particuliers. Le consommateur fait l'objet d'une forme de consultation au sein des comités d'orientation stratégique où son identité est définie et reconnue. Ces comités consultatifs sont une reconnaissance implicite du caractère profane du consommateur en normalisation et perpétuent la rupture entre l'expert et le profane en distinguant ces comités d'orientation politique des comités techniques où sont rédigées les normes. Il s'agit d'une exclusion négociée (du travail de rédaction des normes) qui repose aussi sur une distinction entre représentant et représenté. Les modèles de l'instruction publique et de la consultation apparaissent alors comme soulignant la dimension instrumentale et normative de la participation des associations de consommateurs à l'élaboration des normes internationales.

Dans la perspective de l'instruction publique et de la consultation, l'expertise est largement conçue comme la science appliquée au monde de la décision et sa légitimité provient de sa relative indépendance de la société dans son ensemble. Les dynamiques participatives sont soit inexistantes (l'expert n'a rien à apprendre du public qu'il s'agit d'éduquer en vue de sa bonne compréhension des choix technologiques) ou encadrées (les expériences du public enrichissent les

connaissances de l'expert qui restent distinctes). Les limites de ces modèles apparaissent clairement lors des controverses entourant les choix sociotechniques qui ouvrent la voie à un troisième modèle de « coproduction » des connaissances entre experts et profanes, alors plus justement qualifiés de « spécialiste de laboratoire » et « de plein air » (Callon, 1999; Callon et al., 2001). Les connaissances ne sont plus élaborées indépendamment les unes des autres comme dans le modèle précédent, mais résultent d'une véritable coproduction entre spécialistes et profanes ou entre les représentants des consommateurs et les ingénieurs et consultants spécialistes de la normalisation. La pierre angulaire de ce modèle est « la problématique conciliation entre la reconnaissance de minorité, dont l'identité dépend étroitement des connaissances produites, et la réalisation d'un bien commun qui ne soit pas absorbé dans les intérêts particuliers » (Callon, 1999, p. 51). Ce modèle aborde conjointement la notion d'expertise et les unités sociales qui composent le collectif. Il semble en partie s'appliquer aux arènes de la normalisation lorsque l'émergence des associations de consommateurs est étroitement liée au recours à l'expertise technique stockée dans les normes. De même, l'homme de la rue peut formellement être représenté au sein des comités techniques par exemple par des professionnels des associations qui participent à la rédaction des normes et s'inscrire dans un modèle plus proche de co-construction des savoirs. L'influence de la participation des associations de consommateurs peut alors être plus substantielle.

La traduction rhétorique, c'est-à-dire l'influence potentielle de la participation des consommateurs sur la rédaction des normes, permet d'observer la dimension instrumentale, normative et substantielle de leur participation. Elle souligne cependant que les modèles de l'instruction et de la consultation sont puissamment à l'œuvre dans les arènes de normalisation, profitant de la malléabilité de la figure du consommateur qui augure d'une influence réduite. La traduction rhétorique renvoie à la réduction du monde et à la sélection des savoirs qui est opérée lors du travail de rédaction, où s'écrit ce qui est pris, mais aussi où se justifie ce qui est rejeté parmi les diverses revendications issues des diverses expertises. La traduction rhétorique renvoie donc au travail de transposition des préoccupations des associations de consommateurs en propositions rédactionnelles et à leur prise en compte lors de l'écriture des normes internationales. L'influence des consommateurs semble alors

surtout rhétorique comme le souligne Cochoy et les modèles dominants les rapports sciences-sociétés. Dans cette perspective, la prise en compte des revendications des associations de consommateurs dépend de la ressource rhétorique que leurs préoccupations fournissent aux autres intérêts en présence. Mais, la traduction rhétorique souligne aussi que, quel que soit l'impact des représentants des consommateurs sur les délibérations, leur participation s'inscrit dans un mouvement de reconnaissance officielle de leur identité et d'une reconnaissance de leur usage légitime des normes. À ce titre elle illustre la malléabilité de la catégorie des consommateurs et nous encourage à voir les figures du consommateur qui sont mobilisées durant les délibérations comme indissociables de leur influence sur le contenu de la norme.

En résumé, afin d'expliquer l'influence des associations de consommateurs sur les délibérations des comités techniques, nous défendons l'hypothèse que la prise en compte des revendications des associations de consommateurs dépend de la ressource rhétorique que leurs préoccupations représentent pour les autres intérêts en présence. Cette hypothèse souligne que le recours discursif au « consommateur » offre une ressource aux différentes parties prenantes en vue de promouvoir leurs intérêts. Elle souligne, à l'instar des approches historiques et sociologiques de la consommation, la malléabilité de l'intérêt du consommateur qui offre la possibilité pour les divers experts des comités de normalisation de se s'exprimer en son nom et d'en mobiliser différentes figures. On suppose donc plus généralement que l'influence des associations de consommateurs sur les délibérations techniques est subordonnée aux intérêts des normalisateurs et des autres acteurs en présence à définir l'intérêt du consommateur. Si cette hypothèse se confirme, elle démontrera l'importance de problématiser et de différencier les acteurs de ladite « société civile » au-delà de cette catégorie générale.

#### **4. Conclusions**

Le cadre d'analyse proposé dans ce chapitre doit nous permettre d'explorer plus avant les dynamiques participatives des associations de consommateurs dans les arènes de normalisation internationale. L'une des contributions originales de cette thèse est de s'intéresser à des acteurs rarement abordés et encore moins problématisés au sein de l'économie politique internationale, les consommateurs.

L'usage du concept de traduction permet d'étendre la multiplicité des fondements institutionnels de la normalisation aux objets et dispositifs techniques qui contribuent à la reconnaissance des normes. Le consommateur apparaît alors comme l'un des piliers de l'autorité des normes internationales. Le concept de traduction permet dans le même temps de questionner la normalisation internationale sous l'angle de l'expertise produite et incorporée aux normes et de ses liens avec la société dans son ensemble, qu'il s'agisse de la reconnaissance des collectifs organisés ou de l'émergence potentielle de nouveaux acteurs concernés par les thèmes normalisés et désireux d'y faire reconnaître leurs préoccupations et leur expertise. Sous cet angle, la définition du « consommateur » en tant que profane ou spécialiste ou en tant qu'acteur économique ou politique, est un enjeu qui affecte sa participation et son influence dans les arènes de normalisation. Cette recherche offre ainsi une approche théorique originale pour éclairer la place des consommateurs dans la construction de l'autorité des normes internationales.

## **Chapitre 5 : Considérations méthodologiques**

Ce bref chapitre méthodologique a pour objectif de présenter les sources de données et les outils d'analyses sur lesquels nous nous appuyons dans notre démarche empirique. Notre recherche repose sur une épistémologie critique qui insiste sur la dimension historiquement située et socialement construite des connaissances. Elle mobilise une pluralité d'outils méthodologiques, principalement qualitatifs, tels qu'entretiens, observations ethnographiques et participantes, consultation d'archives et de sources écrites (Abélès, 1995; Patton, 2002; Singly, 2005). L'originalité de notre démarche empirique réside dans la recherche-action menée dans le cadre du projet INTERNORM conduit à l'Université de Lausanne (2010-2014). Le projet INTERNORM a pour objectif de développer des échanges entre les compétences scientifiques réunies à l'Université et les connaissances de la société en vue de soutenir la participation de la société civile dans l'élaboration de normes internationales (ISO, etc.) et, par la même occasion, de renforcer la compétence de ces acteurs dans des arènes où ils sont systématiquement sous-représentés. Il a offert un terrain de recherche propice et unique à une meilleure compréhension des normes internationales à la fois au niveau de leurs implications pour la société et des rouages internes de leur élaboration. En effet, le projet a permis une participation effective dans les arènes de la normalisation internationale. Mais avant de présenter plus en détail le projet, présentons nos sources plus conventionnelles.

### **1. Sources documentaires et entretiens :**

Afin de pouvoir tester nos hypothèses, les archives du comité pour la politique en matière de consommation de l'ISO (COPOLCO) ont été consultées depuis sa création jusqu'en 2011. À cette occasion, nous avons pu bénéficier du soutien du secrétariat central qui s'est montré réceptif à notre demande de consultation des archives. Ces archives comportent les procès-verbaux des réunions annuelles du COPOLCO ainsi que des documents de travail s'y rapportant : rapport des multiples groupes de

travail du COPOLCO des organisations en liaisons, du secrétariat, guides et publications en cours d'élaboration, programme prioritaire ou simplement agenda de la réunion. Alors que les procès-verbaux font en général une vingtaine de pages, le volume des documents de travail produits en vue des réunions annuelles du COPOLCO dépasse fréquemment 200 pages<sup>185</sup>. Signalons l'absence de deux PV, en 1988 et en 1996, qui n'ont tout simplement pas été réalisés. Enfin, ces archives débordent quelques fois du cadre de l'ISO et intègrent des documents d'autres organisations qui fournissent de précieux renseignements « chiffrés » comme nous le verrons dans le chapitre suivant. Ces documents sont inclus dans notre corpus de données. Enfin, lors de notre visite aux archives, nous avons découvert l'existence d'une structure antérieure au COPOLCO et pour laquelle seule une poignée de documents subsiste, ainsi que la tenue d'un Forum international sur les normes et les consommateurs en 1976 à Londres. Nous avons bien entendu intégré ces données à notre corpus. Enfin, le site internet de l'ISO contient un répertoire de la participation des consommateurs dans les comités techniques qui offrira une base plus quantitative à l'analyse<sup>186</sup>.

Des entretiens semi-structurés avec des représentants des associations de consommateurs et des professionnels de la normalisation en charge des comités consommateurs ont été réalisés avec plus de vingt-cinq hauts responsables d'organisations issus de ces organisations. La liste des personnes interviewées se trouve en annexe (annexe 1), de même que les grilles de questions utilisées pour orienter la conversation (annexe 2). La sélection de l'échantillon des associations de consommateurs approchées dans le cadre de cette recherche est issue des informations de la banque de données ISO sur la représentation des consommateurs ainsi que des contacts obtenus lors de la réalisation d'entretiens et d'observations ethnographiques. Les principales associations nationales de consommateurs et de normalisation en Europe (France, Allemagne, Grande-Bretagne, Suisse, Belgique, Suède), aux États-Unis ont ainsi été rencontrées. Le projet INTERNORM en cours à

---

<sup>185</sup> Nous citerons ces archives de la façon suivante : PV COPOLCO, suivi de l'année de la réunion lorsqu'il s'agit du procès-verbal de sa réunion plénière. Lorsqu'il s'agit des documents de travail: DT COPOLCO, suivi de l'année, du titre, puis de la cote du document attribuée par le COPOLCO.

<sup>186</sup> Ce répertoire est disponible en ligne à l'adresse <http://www.iso.org/sites/COPOLCOdirectory/pages/index.htm>. La fiabilité de ces données doit cependant être questionnée comme nous le verrons dans le chapitre suivant.

l'Université de Lausanne dans le cadre de la démarche « Vivre ensemble dans l'incertain » et les actions entreprises au sein de ce projet en vue de la mobilisation de partenaires associatifs viennent compléter notre échantillon. Nous mobilisons bien évidemment l'ensemble des sources documentaires publiées et non publiées que nous avons obtenir lors de ces rencontres pour en faire une analyse critique, c'est-à-dire tenant compte du contexte de production et des effets constitutifs du discours (Chiapello & Fairclough, 2002; Taylor, 2001; van Dijk, 2001).

## **2. La recherche-action INTERNORM**

INTERNORM a été pensé comme un projet pilote dont le but est de soutenir et accompagner les acteurs de la société civile dans leur travail auprès des instances de normalisation. Il s'inscrit dans un programme de recherche inédit de l'Université de Lausanne intitulé "Vivre ensemble dans l'incertain" (VEI) finançant une série de projets dans lesquels le savoir académique vient soutenir et compléter la mobilisation de la société civile<sup>187</sup>. La mise en place du projet répondait ainsi au constat bien connu, mais souvent négligé, du déficit démocratique des arènes de la normalisation internationale. INTERNORM avait pour ambition de créer un pôle interactif de savoirs fondé sur la mise en commun des compétences académiques et des expériences accumulées par les acteurs de la société civile autour d'enjeux spécifiques de la normalisation internationale. Y participent des syndicats de travailleurs, des organisations de protection des consommateurs et de l'environnement, ainsi que des associations au service des personnes âgées et des personnes handicapées<sup>188</sup>. Le dispositif prévoyait que les associations partenaires du projet définissent avec l'aide de l'équipe de recherche d'INTERNORM – ou comité de pilotage – une série de domaines de normalisation intéressant la société civile et justifiant de ce fait une participation du monde associatif. Puis, sur la base de délibérations successives, leur point de vue a été défendu au sein des instances de normalisation aux niveaux international et national. Bien que le projet

---

<sup>187</sup> Voir le site Internet du projet: <http://www.unil.ch/vei/internorm>. Pour une présentation des différents projets de recherche en cours dans le cadre du programme VEI, voir: <http://www.unil.ch/vei>. Accès le 30 avril 2014.

<sup>188</sup> Les partenaires associatifs du projet sont la Fédération romande des consommateurs (FRC), Equiterre, l'Association Transports et Environnement (ATE), le syndicat UNIA, Pro Infirmis, Pro Senectute, l'Association Vaudoise des Laborants et Laborantines (AVLL), et l'Association romande pour la protection de l'eau et de l'air (ARPEA).

envisageait à ses débuts que les partenaires représentent directement leurs préoccupations aux experts de la normalisation internationale, cette tâche est souvent aux membres du comité de pilotage du projet.

Lors de la phase préparatoire du projet, le comité de pilotage a réalisé une analyse des domaines de normalisation susceptibles d'intéresser les partenaires associatifs et retenu quatre thématiques présentant une pertinence pour la société civile: les nanotechnologies, le tourisme, l'éducation non formelle et l'assurance-qualité. Il s'est aussi assuré que le stade d'avancement des projets de normes relatifs à ces thèmes permette une participation effective des associations. Début 2011, sur la base des travaux du comité de pilotage, les partenaires associatifs du projet INTERNORM ont exprimé leur volonté et porté leur choix de participer aux travaux de normalisation internationale dans les deux domaines très distincts des nanotechnologies et des services touristiques. Deux groupes de travail traitant chacun de l'un des thèmes retenus ont été établis au printemps 2011. Chacun des groupes a sélectionné un certain nombre de normes en développement, porteuses d'enjeux pour la société civile. Parmi ces normes, on citera par exemple la question de l'étiquetage des nano-objets manufacturés, la manière d'élaborer des fiches de données de sécurité pour les nanomatériaux ou encore, dans le domaine du tourisme, la mise en place d'établissements respectueux de l'environnement ou les services proposés aux visiteurs des zones naturelles protégées. Pour certaines normes, les partenaires associatifs ont choisi d'assumer une fonction de veille, alors que pour d'autres ils comptent participer activement aux travaux de normalisation.

INTERNORM a ainsi passé plus de 45 jours dans les réunions des comités techniques de l'ISO en charge du domaine du tourisme (ISO Technical Committee 228) et des nanotechnologies (ISO TC 229). Nous avons reçu plus de mille cent courriers électroniques relatifs aux travaux des TC 228 et TC 229 dont les trois quarts contiennent une ou plusieurs pièces jointes, principalement textes de normes, commentaires, rapport des organisations de liaisons, agenda des réunions. Nous avons au total soumis plus de 110 commentaires sur huit normes différentes en cours d'élaboration dans les arènes de la normalisation internationale. Enfin le projet a invité près d'une dizaine d'intervenants externes dont la plupart n'avaient pas connaissance des travaux ISO malgré leur expérience unique dans les domaines concernés. L'expérience acquise au cours du projet INTERNORM est à l'origine de



nombreuses observations formulées dans les pages qui suivront, et plus particulièrement au cours du chapitre 8 où nous observons en détail le travail des comités et l'influence de la participation du monde associatif sur l'élaboration des normes. Les nombreux contacts pris avec les associations suisses, locales, voire internationales, nous ont aussi permis d'observer la pluralité des mécanismes qui affectent la sélectivité de la participation.

La recherche-action menée au sein du projet INTERNORM a donc permis d'observer dans quelle mesure les normes internationales sont susceptibles de mobiliser le monde associatif et jusqu'à quel point les pratiques délibératives des arènes de normalisation internationale sont accessibles. Le projet a permis de se confronter aux experts des comités techniques ISO où sont rédigées les normes internationales et de se plonger dans l'univers particulier des normalisateurs. Mais L'implication active du chercheur dans le cadre de la recherche-action invite aussi à une pratique réflexive.

La recherche-action implique en effet une participation active du chercheur dans le milieu étudié, en l'occurrence celui de la normalisation internationale. Elle prend ainsi le contrepied d'une épistémologie classique qui nous met en garde contre les biais que les interactions entre le chercheur et le milieu observé peuvent amener dans la production de la connaissance pour finalement placer cette interaction au cœur de la recherche et du processus constitutif de connaissances. Cette posture particulière du chercheur qui mène une recherche à la fois sur l'action et dans l'action ne doit cependant pas conduire à négliger son influence sur les situations observées, mais appelle au contraire à une plus grande réflexivité sur son rôle et sur les effets de son implication. Dans le cas de la recherche-action INTERNORM, notre implication active en tant que représentant du projet au sein des comités de normalisation appelle à considérer de façon réflexive notre degré d'intervention dans les réunions des comités techniques où nous observerons que la majorité des experts reste silencieuse. Bien que nos interventions orales lors des réunions des comités techniques soient avant tout dictées par le volume des commentaires élaborés avec les partenaires associatifs du projet, la façon dont ils sont avancés lors des délibérations et l'énergie qui y est mise est largement dépendante de la volonté du chercheur. Le chercheur a donc une influence sur la conduite de l'action qu'il observe, à laquelle il faut ajouter son influence sur les effets potentiels qu'il a sur les

résultats de l'action.

Comme nous l'avons observé dans les chapitres précédents, les chercheurs et universitaires ont occupé une place importante dans l'émergence des mouvements de consommateurs auxquels ils ont offert une expertise à même de soutenir leurs revendications – on pense ici par exemple au rôle de l'économie domestique. Ils participaient alors à la construction de la crédibilité des démarches de ces associations, comme le confirme le projet des tests comparatifs. Le projet INTERNORM n'est pas sans rappeler la nébuleuse qui a supporté l'avènement des associations de consommateurs puisqu'il repose sur un champ de savoir pluriel, impliquant le monde de la recherche et des acteurs associatifs. Ce constat doit là aussi nous inviter à la réflexivité : dans quelle mesure le rôle actif des universitaires dans le projet affecte-t-il la crédibilité de notre action de normalisation et au final la réception et le traitement qui est fait de nos commentaires et propositions rédactionnelles dans les comités techniques ? Pour l'analyse, il est donc indispensable de garder à l'esprit et les effets potentiels de l'implication du chercheur sur les situations observées. Enfin, il convient de souligner que le chercheur occupe aussi un rôle actif du fait qu'il est souvent l'instigateur de ces démarches participatives. Les raisons qui le pousse à choisir ce type de démarche doivent alors être explicitées : l'action est-elle une finalité que l'analyse doit permettre de pérenniser en identifiant les raisons de son succès ou de son échec ou au contraire, et c'est ici la posture que nous adoptons, l'action est-elle un moyen, c'est-à-dire une modalité d'investigation qui doit permettre d'améliorer notre compréhension des situations observées. Notre posture s'explique en grande partie par les implications normatives que la première démarche implique et qui passent sous silence l'ambivalence de la participation dans les arènes de la normalisation internationale, pouvant aussi bien contribuer à légitimer des arènes privées qui font la part belle aux mécanismes du marché pour assurer la reconnaissance des normes que conduire à leur démocratisation et au réenchâssement de l'économie dans la société.

### **3. Des analyses croisées**

Afin de tester nos hypothèses relatives aux raisons, aux thèmes et à l'influence de la participation du monde associatif à l'élaboration des normes internationales, nous

prenons donc appui sur deux sources de données et sur les connaissances élaborées<sup>189</sup> grâce au projet INTERNORM et à l'action de normalisation engagée avec les partenaires associatifs du projet.

Les entretiens semi-structurés avec les représentants des associations de consommateurs et des professionnels de la normalisation en charge des comités consultatifs ont pour objectif d'identifier les raisons de la sélectivité de la participation et l'usage que font ces associations des normes dans leurs activités principales. Les archives de l'ISO relatives au COPOLCO et à sa création peuvent aussi nous aider la place et le rôle des tests comparatifs dans les dynamiques participatives. Le projet INTERNORM et les démarches entreprises en vue de la mobilisation des partenaires associatifs viennent bien évidemment compléter nos observations des raisons de la participation et des obstacles à celle-ci.

La banque de données ISO de la participation des représentants des consommateurs permet d'identifier systématiquement les thèmes de la participation des associations de consommateurs, tout comme la consultation des archives nous permet de repérer les thèmes prioritaires d'intervention du COPOLCO. Ces informations nous permettent de dresser un tableau de la spécificité thématique de l'implication des consommateurs. Les entretiens semi-structurés complètent ces observations et permettent d'obtenir une compréhension plus fine des thèmes de leur participation et des modalités de leur choix, et de leur impact plus général sur les dynamiques participatives.

L'observation ethnographique des délibérations du comité technique (TC) de l'ISO dans le domaine du tourisme nous permet de cerner l'influence des associations de consommateurs sur l'écriture des normes internationales. Cette observation intervient dans le cadre du projet INTERNORM de l'Université de Lausanne qui permet l'accès au terrain de recherche par son affiliation à l'instance suisse de normalisation membre de l'ISO. L'étude du développement des normes internationales dans ce comité se prête bien à une observation directe, car ce terrain consiste en un « nombre limité de lieux, de personnes les fréquentant, d'actions, d'événements y survenant », permettant ainsi à l'observation de s'affiner (Arborio &

---

<sup>189</sup> Il faut préciser ici que la recherche-action a un aspect dynamique et s'envisage comme un « travail en cours » dont les résultats ne sont jamais totalement acquis. Au contraire, l'avantage de ses avantages est précisément de permettre l'exploration de voies inattendues (Brydon-Miller et al., 2003).

Fournier, 1999). De plus cette méthode s'applique bien aux analyses visant à comprendre le fonctionnement d'un microcosme sur une longue durée et l'élaboration d'une norme est une activité de longue haleine qui dure en moyenne 36 mois. Par ailleurs, il s'agit d'un terrain où la prise de notes est une activité fréquente et la présence d'experts d'horizons divers est récurrente. Grâce à l'observation directe, nous suivons donc « pas à pas les actes en train de se produire » et pouvons ainsi identifier les participants aux comités internationaux, les ressources mobilisées lors des discussions, la dynamique d'élaboration de la norme et du travail de normalisation à l'intérieur du comité (Peretz, 1998). Ce travail d'observation est complété par la réalisation d'entretiens visant à récolter les expériences passées des représentants des consommateurs quant à leur influence au sein des comités techniques. Les archives de l'ISO de la création du COPOLCO nous permettent enfin de mieux cerner les figures de consommateur mobilisées au sein de cette instance et de l'organisation tout comme l'influence de ce comité dédié à la représentation du consommateur au sein d'une arène particulière de diplomatie technique, l'ISO.

La diversité des données mobilisées (entretiens, archives, recherche-action) et les implications méthodologiques inhérentes à la recherche-action et au concept de traduction appellent à préciser la démarche et la procédure de raisonnement sur laquelle notre recherche repose. En effet, en tant que recherche-action, le projet INTERNORM soutient par définition une démarche inductive dans la mesure où la production des connaissances résulte de l'observation et de la mise en débat des situations du réel, en l'occurrence une action de normalisation internationale. Elle n'est pas isolée des acteurs du terrain et des interprétations qu'ils donnent des situations, mais repose sur un champ de savoirs pluriels qui permet de mobiliser les connaissances savantes et les savoirs et expériences accumulés par les acteurs de la société civile. De même, le concept de traduction utilisé dans le cadre de notre recherche suppose quelques grands principes méthodologiques (Bueger, 2013). Il invite à « suivre les acteurs » au cours des différentes étapes qui leur permettent de mettre en forme le monde dans lequel ils vivent et suppose la symétrie entre acteurs humains et non humains afin de prendre en compte le rôle des objets et des artefacts techniques dans l'analyse de la situation ou activité étudiée. Un empirisme fort marque alors le concept de traduction qui permet au final d'appréhender dans

des objets la trace de conflits collectifs et l'expression de configuration sociale particulière. Ces recommandations méthodologiques inhérentes à la traduction appellent là encore à une démarche qui donne la primauté à l'observation de cas singuliers et de situations du réel pour enrichir notre compréhension théorique. Notre recherche témoigne cependant aussi d'un aller-retour fécond entre moments inductifs et moments déductifs.

C'est par exemple d'abord par la confrontation avec le terrain que nous avons identifié le rôle fondateur des tests comparatifs dans l'établissement des relations entre les consommateurs et les spécifications techniques. Cette observation a ensuite débouché sur l'établissement d'un lien plus théorique entre le rôle des consommateurs dans la normalisation et les dispositifs de médiation marchande. C'est aussi au contact des acteurs du terrain que nous avons pu constater l'émergence d'une association sur la base d'une action de normalisation. Ces observations empiriques, confrontées aux enseignements de la sociologie des sciences et techniques, ont permis de pressentir dans la traduction un mode de conceptualisation pertinent pour éclairer le rôle et la place des consommateurs dans la construction de l'autorité des normes internationales. Paradoxalement, alors que le concept de la traduction favorise une démarche empirique, l'identification de sa pertinence pour l'étude des formes d'autorité privée transnationale repose sur une démarche déductive qui le fait émerger comme modèle d'interprétation... ...inductif de l'autorité des normes internationales. Une fois la traduction établie comme principe potentiel de construction de l'autorité des normes, suivons les acteurs dans leur confrontation aux multiples traductions qui leur préexistent et qui façonnent le monde de la normalisation. C'est ce que nous allons faire maintenant.



## **Chapitre 6: Pourquoi participer : une traduction opérationnelle ?**

Ce chapitre utilise la notion de traduction opérationnelle pour éclairer les éléments qui conduisent une association de consommateurs, plutôt qu'une autre, à s'engager dans les travaux de normalisation internationale. La traduction opérationnelle vise à rendre compte du « pourquoi » de la participation des consommateurs en observant le travail de problématisation, d'intéressement et de mobilisation qui conduit une association de consommateurs à décider de sa participation aux activités de normalisation. Il s'agit d'envisager la participation en suivant les diverses opérations par lesquelles une association décide de s'impliquer aux travaux de normalisation, d'observer le rôle potentiel des dispositifs techniques à cet égard et d'appréhender plus largement comment cette participation s'inscrit dans les objectifs et les activités des associations.

L'argument de ce chapitre est que la sélectivité de la participation des associations de consommateurs (AC) à l'élaboration des normes répond plus largement à l'usage que les associations font des normes internationales dans leurs activités constitutives. Autrement dit, les AC doivent intégrer la normalisation à leurs activités de façon à ce que la participation à l'élaboration des normes internationales devienne viable, ce qui implique un travail de problématisation et d'appropriation des spécifications techniques. Il s'agit par exemple d'identifier les ressources matérielles et symboliques que les associations retirent potentiellement de leur participation aux activités de normalisation, telles que l'atteinte de leurs objectifs constitutifs, les financements obtenus par la publication de magazine d'informations et de tests (Mallard, 2000b) ou leur reconnaissance publique en tant que représentant légitime des consommateurs. Dans cette perspective, la participation n'est pas uniquement une charge, mais fournit potentiellement des avantages en fonction d'un travail de problématisation et d'intéressement qui permet de lier les activités de normalisation et les activités des associations de

consommateurs les unes aux autres. L'usage de la notion de « traduction » (Best & Walters, 2013b; Callon, 1986b) permet alors de comprendre la sélectivité de la participation aux formes de pouvoir non étatique sous l'angle de l'enchâssement de ces règles dans les dispositifs techniques et les pratiques des agents.

Ce chapitre procède comme suit. Au sein des deux premières sections, nous présentons plus largement « qui » participe au nom des consommateurs dans les arènes de la normalisation internationale. Nous observons tout d'abord que l'institutionnalisation du comité de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) pour la politique en matière de consommation (COPOLCO) n'est pas sans précédent : une structure dédiée à la consommation avait déjà été établie conjointement par l'ISO et la Commission électrotechnique internationale (CEI) en 1968. Cette tentative initiale fait l'objet de la première section. Elle offre un point de comparaison avec le COPOLCO et nous invite à observer de plus près dans une seconde section qui représente les consommateurs au sein du COPOLCO et des comités techniques de l'ISO. Une large gamme d'acteurs s'exprime au nom du consommateur dans les arènes de normalisation internationale. L'absence de définition des parties prenantes et la multipositionnalité des experts tout comme les procédures de l'ISO témoignent alors de l'ambiguïté des mécanismes de représentation au sein des formes d'« autorité privée » (R. B. Hall & Bierstecker, 2002; Krause Hansen & Salskov-Iversen, 2008). Les tensions entourant la figure du consommateur exacerbent un peu plus cette ambiguïté, notamment lorsque des financements sont en jeu, comme nous le voyons au sein de la troisième section qui aborde le thème du financement public de leur participation. Nous voyons alors au sein d'une quatrième section que le consommateur fait l'objet d'une définition contestée, témoignant ainsi d'une zone de traduction où s'affrontent différentes conceptions du consommateur. La définition du consommateur est alors un enjeu susceptible d'affecter sa participation, d'autant plus lorsqu'elle est stabilisée au sein de divers dispositifs de médiation marchande qui soutiennent l'intéressement des consommateurs à la normalisation et réciproquement. Le rôle de ces dispositifs, et plus particulièrement des tests comparatifs, fait l'objet de la cinquième section qui permet de voir que la sélectivité de la participation des associations de consommateurs relève en partie de l'usage qu'elles font des normes internationales dans leurs activités. Cette section montre alors que la capacité du monde associatif à



articuler les normes internationales aux formes de régulation traditionnelle et à des activités connexes, comme la certification est importante pour comprendre leur participation. Ce constat est d'ailleurs confirmé par le projet INTERNORM qui a permis, en sollicitant le monde associatif pour une action de normalisation internationale, d'observer finement les mécanismes de la participation et de la non-participation. Suite à cette sixième section, nous revenons sur la question de l'expertise afin de découvrir ses multiples facettes et montrer qu'elle affecte non seulement la participation, mais aussi l'organisation de la représentation. Nous pourrions alors conclure sur les enseignements de ce chapitre quant à la sélectivité de la participation des associations de consommateurs aux travaux de normalisation internationale et aux apports de la notion de traduction opérationnelle pour éclairer les dynamiques participatives et les obstacles auxquels elles se heurtent. En effet, comme nous le verrons, il existe de nombreux obstacles à un accroissement de la participation des associations de consommateurs à l'élaboration des normes internationales.

## **1. De l'ISCA à l'ISO COPOLCO**

En guise de préambule, nous nous proposons de revenir sur la première expérience en matière de représentation institutionnalisée des consommateurs dans les travaux de normalisation internationale. Il s'agit en l'occurrence de l'ISCA (International Standards Steering Committee on Consumers Affairs)<sup>190</sup> qui est établi conjointement par l'ISO et la CEI en 1968 avec pour objectif l'évaluation des travaux techniques de l'ISO et de la CEI du point de vue du consommateur. Comme nous allons le voir, cette structure diffère du COPOLCO établi dix ans plus tard à la fois au niveau de ses attributions « techniques », de sa composition « tripartite » et de sa structure conjointe à l'ISO et à la Commission électrotechnique internationale (CEI). Soulignons toutefois que les informations relatives à l'ISCA sont très limitées puisque les archives ne contiennent que les procès-verbaux des premières réunions de travail (en 1968 et 1970) ainsi que la décision de dissoudre cette structure qui intervient en 1986 en raison « de l'inactivité du comité (...) depuis de nombreuses

---

<sup>190</sup> En français, le « Comité de directives de normalisation internationale pour les questions de consommation ». Voir PV ISCA, 1968 (ISO/Conseil 1968 – 6 bis/1).

années »<sup>191</sup>. On peut cependant déjà identifier au sein de l'ISCA certaines questions récurrentes concernant la participation des consommateurs aux travaux de normalisation, comme la question des mécanismes de représentation ou du rôle attendu des consommateurs en normalisation.

Comme l'a très bien remarqué Cochoy (2000; 2002), l'institutionnalisation d'une représentation des consommateurs dans la normalisation intervient en étroite corrélation avec le travail du comité technique ISO TC 73 intitulé « marques de conformité aux normes » et créé en 1949 sous l'impulsion de l'association française de normalisation (AFNOR) qui en assurera le secrétariat. Les archives confirment le rôle actif joué par ce comité dans l'institutionnalisation d'une structure de représentation des consommateurs. En effet, c'est tout d'abord ce comité de l'ISO, présidé par Raymond Frontard, ingénieur en charge depuis 1944 de la marque de conformité NF à l'AFNOR, qui organise à Paris en 1964 « la première réunion sur l'ensemble des problèmes des consommateurs en ce qui concerne l'élaboration des normes » ; à la suite de cette réunion, les activités de ce comité technique sont élargies « pour couvrir les divers moyens susceptibles d'aider les consommateurs à bénéficier de la normalisation » et le comité est renommé « questions de consommation » (ISO, 1976, p. 1). Toujours en 1964, l'ISO, représenté par Raymond Frontard, et la CEI participent à une réunion internationale de l'Organisation internationale des unions de consommateurs (OIUC) qui se tient à Oslo et au cours de laquelle les deux organisations internationales de normalisation offrent « d'entreprendre au sein de leurs organisations des travaux de normalisation concernant spécifiquement les intérêts des consommateurs » (*ibid.*, p. 55)<sup>192</sup>. Frontard soulignera par la suite « l'accueil fut plutôt frais » qui leur est fait en raison de la méfiance des représentants des consommateurs vis-à-vis d'un système de normalisation fait par et pour les entreprises ; « il n'y avait aucun accord général sur les qualités, l'universalité et l'utilité de la certification par le biais de marques

---

<sup>191</sup> Lettre du secrétariat central de l'ISO datée du 17 juillet 1986.

<sup>192</sup> L'ISO adopte d'ailleurs en 1964 sa première résolution qui recommande aux membres nationaux de l'ISO et aux comités techniques de travailler « en liaison étroite avec les organisations de consommateurs (...) en vue de les aider à résoudre les problèmes de consommation, particulièrement en matière de méthodes d'essais d'aptitude à l'emploi des produits de consommation (...) et invite en particulier son Comité ISO TC 73 à organiser avec elles toutes liaisons utiles. » (Résolution du Conseil 48/1964 cité in Documents de travail, 1978, « Participation des consommateurs aux travaux de normalisation » (ISO/COPOLCO 4).

normalisées » (Latimer, 1997, p. 50). On comprend dès lors pourquoi la création de l'ISCA s'accompagne aussi de la mise en place d'une structure distincte pour traiter des marques de conformité et de la certification, le CERTICO (comité de certification) en 1969<sup>193</sup>. Sous cet angle, le changement de dénomination du TC 73 intervenu quelques années auparavant semble largement instrumental dans la mesure où il s'agit selon les dires de son président, M. Frontard « de saborder le comité ISO/TC 73 et de provoquer auprès du Conseil de l'ISO la création du CERTICO ainsi que (je simplifie) du COPOLCO ». Enfin, c'est aussi le TC 73 qui organisera la conférence de Londres tenue les 9 et 10 septembre 1976 et au cours de laquelle plus de deux cents délégués représentant plus de vingt-cinq pays discutent des « normes de biens de consommation aujourd'hui et demain » (ISO, 1976)<sup>194</sup>. Suite au forum de Londres, le TC 73 soumet une proposition de résolution au conseil de l'ISO en vue de la création d'un comité politique pour traiter des questions de consommation. Comme le dit par la suite le premier président du COPOLCO et directeur général de l'AFNOR, Bernard Vaucelle, dont les propos sont repris dans une communication de l'ISO, il y avait « besoin d'une nouvelle structure pour traiter de problèmes de nature horizontale et plus politique par nature »<sup>195</sup> (Kissinger, 2003, p. 33).

Si Frontard simplifie lorsqu'il dit avoir suscité la création du CERTICO et du COPOLCO, c'est qu'il omet de mentionner la création du comité ISCA auquel le TC 73 de l'ISO semble avoir été rattaché (Cochoy, 2002a, p. 366)<sup>196</sup>. Bien que les consommateurs soient la figure principale en vue de permettre le « basculement marchand » de la normalisation et placer les usagers au centre de la démarche normative, face à la méfiance des consommateurs à l'égard des marques de

---

<sup>193</sup> L'Afnor participe aussi activement à la fondation en 1969, par l'ISO, du comité CERTICO (Frontard, 1994, p. 26) qui a pour objectif de rechercher « comment certifier la conformité à des exigences techniques » (Latimer, 1997, p. 50).

<sup>194</sup> C'est d'ailleurs à l'occasion du Forum de Londres que le TC 73 réalise la première étude connue des « expériences nationales des comités membres de l'ISO en matière de participation des consommateurs aux travaux de normalisation » (étude disponible dans DT COPOLCO 1978).

<sup>195</sup> Notre traduction : « need for a different structure within ISO since the problems to be dealt with had become horizontal and policy-oriented in nature »

<sup>196</sup> Cochoy (2002a) ne mentionne aucune source pour cette affirmation et les archives de l'ISCA ou du COPOLCO ne permettent pas de confirmer ou d'infirmer cette information. On peut à l'inverse relever que le texte introductif du rapport du forum de Londres, rédigé par le TC 73, ne fait aucune référence aux travaux de l'ISCA et préfère souligner le rôle du TC 73 dans les développements de l'ISO relatifs aux consommateurs.

conformité<sup>197</sup> et au caractère « imprévisible » de ces nouveaux partenaires (Cochoy, 2000 ; 2002), il semble qu'un préalable à leur représentation institutionnalisée soit de les éloigner des questions de certification ou du moins de réduire leur influence concrète sur ces mécanismes. Comme nous le verrons par la suite, cette rupture organisationnelle entre le consommateur et la certification n'empêchera pas les représentants des consommateurs de se saisir de ces questions au sein du COPOLCO.

Malgré l'échec de l'ISCA, dont nous proposons quelques raisons ci-dessous, ce comité témoigne de diverses modalités envisageables de la participation des consommateurs aux travaux de normalisation. L'ISCA diffère du COPOLCO au niveau de ses attributions et de sa composition. En effet, l'ISCA a des attributions dites techniques contrairement au COPOLCO pensé comme un organe politique ayant un rôle de conseil auprès des instances dirigeantes de l'ISO : « L'ISCA a pour domaine celui de la normalisation internationale au niveau *technique* alors que le COPOLCO a une autre démarche, celle d'un organe consultatif du Conseil de l'ISO dont il doit inspirer la *politique* en matière de consommation ; le COPOLCO doit aborder les questions à *partir de délégations nationales* comportant des consommateurs nationaux (...) »<sup>198</sup>. On voit ici la seconde différence de taille entre ces deux comités, puisque la question de la représentation ne sera pas résolue de la même manière au sein de ces comités ; l'ISCA a une structure tripartite composée de l'ISO, de la CEI et d'organisations « choisies au niveau international »<sup>199</sup> pour représenter les consommateurs, alors que le COPOLCO fonctionnera selon le modèle de la délégation nationale : y sont représentées les ONN par l'entremise de leur délégation libre d'inclure ou non des représentants des consommateurs.

En 1966, la CEI et l'ISO s'accordent pour créer l'ISCA, chacune des organisations nommant trois personnes à ce nouveau comité dont le secrétariat sera tenu par

---

<sup>197</sup> Comme le rappelle Cochoy « (...) les échanges croissants entre normalisateurs et consommateurs via l'ISO TC 73 permirent aux seconds de découvrir les limites de l'action des premiers. D'une part, les consommateurs s'aperçurent que la marque de conformité aux normes, si elle apportait bien une information sur la qualité d'un produit, ne disait pas grand-chose quant à la nature de la ou des qualités visées (les normes de référence restaient des boîtes noires). D'autre part les mêmes consommateurs finirent par se demander si les exigences inscrites dans les normes étaient suffisantes (...) » (Cochoy, 2002a, p. 366).

<sup>198</sup> PV COPOLCO, 1978, p. 12.

<sup>199</sup> *Ibid.*, p.13.

l'ISO. Pour l'ISO, c'est M. Frontard, président du comité ISO TC 73<sup>200</sup>, ainsi que deux de ses membres; pour la CEI, il s'agit du président du comité 59 « aptitude à la fonction des appareils électrodomestiques », du président du comité 61, « sécurité des appareils électrodomestiques » ainsi que d'un membre du « comité national américain de la CEI ». Ces acteurs organisent la première réunion de l'ISCA, en établissent l'ordre du jour et prennent contact courant 1967 avec « certaines organisations internationales de consommateurs » pour « leur expliquer la proposition et les inviter à y participer »<sup>201</sup>. La première réunion a lieu à Genève en 1968. Les organisations représentant les consommateurs « choisis » illustrent déjà l'ambiguïté du consommateur représenté puisqu'il s'agit du Centre international de promotion de la qualité, de la Fédération internationale de l'approvisionnement, du Centre international d'étiquetage et de l'Organisation internationale des unions de consommateurs (OIUC)<sup>202</sup>.

Les implications des modalités de représentation en vigueur seront clairement mises en lumière lors des premières réunions du COPOLCO. Si les relations entre l'ISCA et le COPOLCO sont envisagées sous l'angle de la complémentarité lors de la première réunion du COPOLCO<sup>203</sup>, les deux structures semblent rapidement faire doublon. Dès la seconde réunion du nouveau comité la résolution 7/1979 demande au président du COPOLCO, de l'ISCA et aux représentants de la CEI et de l'ISO de voir « de quelle manière des travaux de l'ISCA pourraient être assurés par l'intermédiaire du COPOLCO »<sup>204</sup>. La représentante de l'OIUC, aussi membre de la délégation britannique au nom d'une association de consommateurs, souligne les répercussions de cette résolution sur la place des organisations internationales de consommateurs dans les travaux de normalisation internationale : alors que ces dernières bénéficient d'un statut équivalent à celui des représentants de l'ISO ou de la CEI au sein de l'ISCA, leur statut d'observateur au sein du COPOCLO péjore leur position dans les arènes de normalisation internationale.

---

<sup>200</sup> La représentation de l'ISO par le comité 73 est une nouvelle illustration de son importance dans traitement des questions de consommation au sein des arènes la normalisation internationale.

<sup>201</sup> Procès-verbal de la première réunion du comité de directives de normalisation internationale pour les questions de consommation (ISCA), tenue à Genève, Suisse, les 7 et 8 mars 1968.

<sup>202</sup> Idem.

<sup>203</sup> L'une des premières résolutions prises par le COPOLCO soulignant la volonté de renforcer « l'autorité de l'ISCA vis-à-vis des activités techniques de l'ISO » (résolution 6/1978, ISO/COPOLCO 14, 1978).

<sup>204</sup> PV COPOLCO, 1979, p. 13.

On peut ici brièvement tenter d'esquisser les raisons potentielles de l'échec de l'ISCA. Tout d'abord, on imagine difficilement comment l'ISCA, composée de moins de dix membres, pouvait suivre la grande variété des travaux techniques et de l'ISO et de la CEI présentant un intérêt pour les consommateurs et y contribuer effectivement. Ensuite, la structure tripartite et les modalités d'accès au comité de l'ISCA contrastent avec l'organisation habituelle des travaux de normalisation au sein de l'ISO et de la CEI dans la mesure où les organisations de normalisation nationale (ONN) ne sont pas représentées à l'ISCA ; ce sont en effet des comités techniques de l'ISO ou de la CEI qui y sont directement représentés et non les membres nationaux des deux organisations. Sous cet angle, l'absence d'emprise des ONN sur ce comité n'a probablement pas facilité la conduite de ses activités. Enfin, les tensions entre l'ISO et la CEI ont probablement rendu la progression de cette initiative conjointe difficile<sup>205</sup>. L'application de la machinerie des comités techniques aux questions de consommation répond alors en partie à ces problèmes et se traduit par la création du COPOLCO. À l'instar des comités techniques, le COPOLCO est composé de délégations nationales représentant les ONN. S'il en reprend le mécanisme de représentation, il n'en récupère cependant pas les attributions substantielles, puisqu'il aura un rôle de consultatif sans accès aux délibérations des comités techniques.

## **2. Des représentants au profil varié : à l'image des représentés ?**

Avec la création du COPOLCO, les représentants des consommateurs peuvent désormais participer à deux types d'activités au sein de l'ISO : ils peuvent s'impliquer aux travaux d'orientation stratégique réalisés au sein du COPOLCO ou participer aux travaux des comités techniques et de leurs groupes de travail où sont rédigées les normes. Alors que la participation aux comités techniques est abordée

---

<sup>205</sup> Comme le souligne Roger Maréchal qui a travaillé à l'ISO de 1949 à 1979, notamment en tant que secrétaire général adjoint : « Chaque fois que nous mentionnions le nom de la CEI au Secrétariat central de l'ISO, c'est comme si un orage éclatait » (Latimer, 1997, p. 30). Ces tensions apparaissent aussi au sein des archives du COPOLCO où l'on peut noter, par exemple, qu'en 1981, la CEI refuse initialement la demande du COPOLCO de publier conjointement avec l'ISO d'un guide sur les essais comparatifs (ISO/COPOLCO 56, 1981). De même, en 1990, lors de la discussion du COPOLCO à propos des « questions de consommation au sein de la CEI », une représentante anglaise souligne « (...) l'attitude négative de certains experts techniques à l'égard de problèmes posés par les consommateurs » (ISO/COPOLCO 205, p.6). On peut aussi noter qu'en 1997, le COPOLCO prend une résolution estimant que « (...) la représentation des consommateurs au sein de la CEI serait renforcée si la CEI reconnaissait le COPOLCO au même titre que l'ISO le reconnaît (...) » (Résolution 8/1997, ISO/COPOLCO 326, 1997, p. 13).

plus précisément dans la section suivante, nous nous proposons ici d'étudier plus en détail le COPOLCO en vue de comprendre comment y est défini le consommateur et selon quels critères intervient sa représentation. En bref, il s'agit d'obtenir une première image de la participation des associations de consommateurs aux travaux de normalisation.

Notons d'emblée deux limites importantes du COPOLCO : alors qu'il a pour mandat d'étudier comment les normes peuvent servir les consommateurs et « (...) les moyens susceptibles d'améliorer leur participation aux travaux de normalisation nationale et internationale », ce comité n'a aucun accès direct aux travaux des comités techniques. Autrement dit, toute association de consommateurs désireuse de participer à l'écriture des normes doit être renvoyée à l'organisation nationale de normalisation en vue d'accéder aux travaux de rédaction des normes internationales. On identifie alors clairement l'une des limites de ce comité consultatif qui vise à soutenir la participation dans des arènes où il n'a lui-même pas accès ! Ensuite, alors que son mandat le charge aussi de « donner des avis au Conseil quant aux points de vue consolidés des consommateurs », l'application de la machinerie des comités techniques au COPOLCO n'offre aucune garantie quant aux points de vue représentés au sein de ce comité puisque ses membres sont, à l'instar des membres de n'importe quel comité technique, les organisations de normalisation nationale et les délégations nationales correspondantes qui peuvent inclure ou non des associations de consommateurs. Si elle permet d'éviter l'épineuse question de la définition des parties prenantes habilitées à représenter le consommateur au sein du COPOLCO, les limites de l'application de la machinerie des TC se font jour à diverses occasions. C'est par exemple le cas lorsque le COPOLCO décide d'élaborer des indicateurs de performance pour mesurer l'effectivité de son action et qu'il inclut parmi ceux-ci le nombre de délégations nationales comportant un représentant des consommateurs, alors que selon les procédures ISO cette distinction ne fait pas sens, puisque les délégations nationales sont censées représenter la position consensuelle élaborée par l'ensemble des parties prenantes actives au niveau national. Afin de souligner les limites et ambiguïtés des mécanismes de représentation en vigueur dans les arènes de normalisation internationale, revenons tout d'abord sur la diversité des acteurs impliqués aux travaux du COPOLCO et des comités techniques de l'ISO.

## 2.1 Variété des représentants des consommateurs au sein du COPOLCO

Les participants aux réunions annuelles du COPOLCO illustrent la variété des acteurs qui parlent au nom du consommateur tout comme la position minoritaire des associations de consommateurs au sein de ce comité d'orientation stratégique. Malgré l'augmentation relativement constante du nombre des membres du COPOLCO et des participants aux réunions annuelles (graphique 1), on constate qu'en général moins du tiers des délégations nationales assistant à la réunion annuelle comporte un représentant d'une association de consommateurs reconnu par Consumers International (graphique 2). Soulignons aussi d'emblée que les salariés des organisations nationales de normalisation occupent une place prépondérante au sein des délégations nationales présentes lors des réunions du COPOLCO, qu'il s'agisse des directeurs de ces organisations, des ingénieurs, des responsables des comités consommateurs ou d'autres départements au sein des ONN. On trouve ensuite très fréquemment des représentants des administrations publiques<sup>206</sup> ainsi que, dans une moindre mesure, des représentants de l'industrie, qu'il s'agisse d'entreprises<sup>207</sup> ou d'associations professionnelles<sup>208</sup>. Les premières années du COPOLCO attestent aussi de l'importance de l'enseignement ménager et

---

<sup>206</sup> Du côté des gouvernements, on trouve fréquemment des représentants des ministères du commerce et des questions de consommation. Citons parmi les nombreux exemples issus des procès-verbaux des réunions plénières du COPOLCO, la Consumer Product Safety Commission américaine (en 1987, 1990, 1993 et 1994), le département du commerce américain (1990, 2010, 2011), le ministère japonais de l'économie, du commerce et de l'industrie (2007, 2008, 2000, 2003, 2007, 2008, 2011), le Ministère français de l'industrie (1981) ou de l'économie (1981), le département de l'industrie canadien (2008), le ministère de l'industrie et du commerce tchèque (1997, 2001, 2004), l'administration nationale finlandaise de la consommation (1991, 1993, 1994, 1995, 1997) ou encore le ministère indien de l'alimentation et des questions de consommation (2000, 2005, 2006).

<sup>207</sup> Les procès-verbaux des réunions plénières du COPOLCO mentionnent par exemple 3M (1994), Microsoft (2009), Siemens (1985), Motorola (2002), ou encore Polaroid (1998). Ces entreprises sont parfois indiquées comme « observateur » au même titre que Consumer International. Ces données sont issues des PV COPOLCO correspondants aux années mentionnées.

<sup>208</sup> On peut citer, toujours sur la base des procès-verbaux des réunions plénières du COPOLCO, l'Association fédérale de l'industrie allemande (de 1978 à 1987), l'Institut allemand pour l'assurance de la qualité et le marquage (RAL) (de 1978 à 1993), de l'HOTREC (2001) ou de l'IH&RA (2003), le centre patronal français (1978), la Fédération des importateurs et grossistes suédois (1981 et 1983) ou de l'industrie suédoise (1994), l'Association électrique canadienne (1995), ou encore l'Association des industries forestières finnoise (1994).



des centres de recherche dédiés aux questions de consommation<sup>209</sup>. Enfin, bien que les associations de consommateurs soient minoritaires, elles illustrent la diversité des mouvements à l'origine de ces associations.

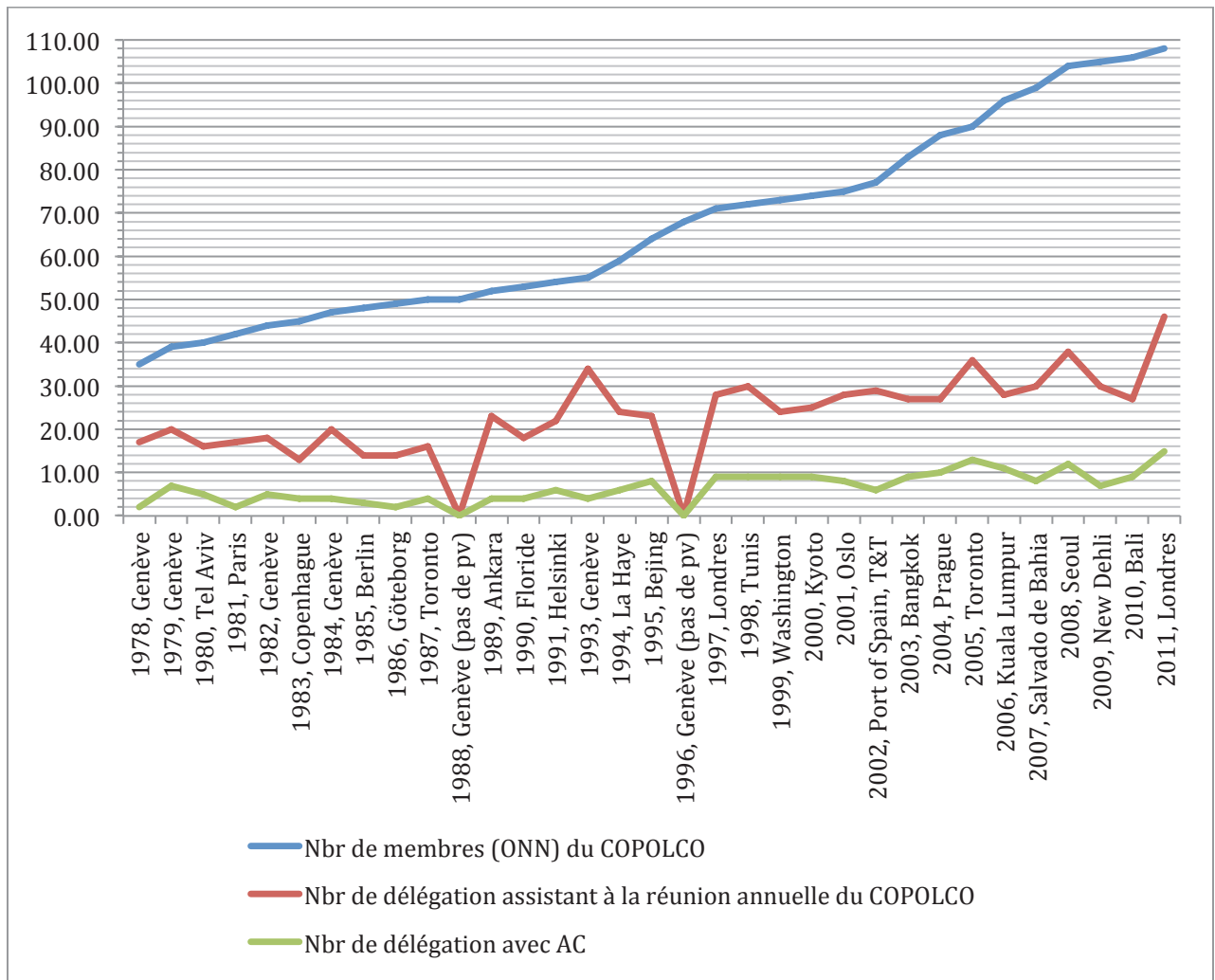
En effet, en moyenne moins d'un tiers des délégations comptent un représentant issu des associations de consommateurs. Cette observation n'échappe pas à une représentante britannique qui souligne à propos de la « composition du COPOLCO » que « toute délégation devrait comprendre au moins un représentant des consommateurs »<sup>210</sup>. On peut cependant noter que dès l'entrée en vigueur des accords de l'OMC en 1995, la représentation des associations de consommateurs ne descendra plus en dessous de 20% des délégations nationales d'une part et que, d'autre part, leur représentation géographique s'élargit. Confinée aux pays d'Europe de l'Ouest (France, Allemagne, Danemark, Autriche, Pays-Bas) et aux pays anglo-saxons (États-Unis, Canada, Angleterre) durant les premières années du COPOCLO, la participation des AC s'étend alors aux pays asiatiques (Japon, Malaisie, Corée, Singapour, Chine, Vietnam), à l'Amérique du Sud (Argentine, Chili, Uruguay) ainsi qu'à l'Europe de l'Est (Tchéquie, Slovaquie, Bulgarie, Albanie).

---

<sup>209</sup> Du côté de l'enseignement ménager, notons la présence aux plénières du COPOLCO du Conseil de l'économie domestique du gouvernement danois (1978-79, 1981, 1983-87), l'Institut pour les recherches ménagères néerlandais (1978), un centre de recherche finlandais sur l'économie domestique et les questions de consommation (1978-79), l'Institut suisse de recherche ménagère (1982) ou encore la Fédération britannique de l'économie domestique (1994). Ces données sont issues des PV COPOLCO correspondants aux années mentionnées.

<sup>210</sup> PV COPOLCO, 1978, p. 3.

**Graphique 1: Représentation des consommateurs aux réunions annuelles du COPOLCO**



Source : PV COPOLCO 1978 – 2011.

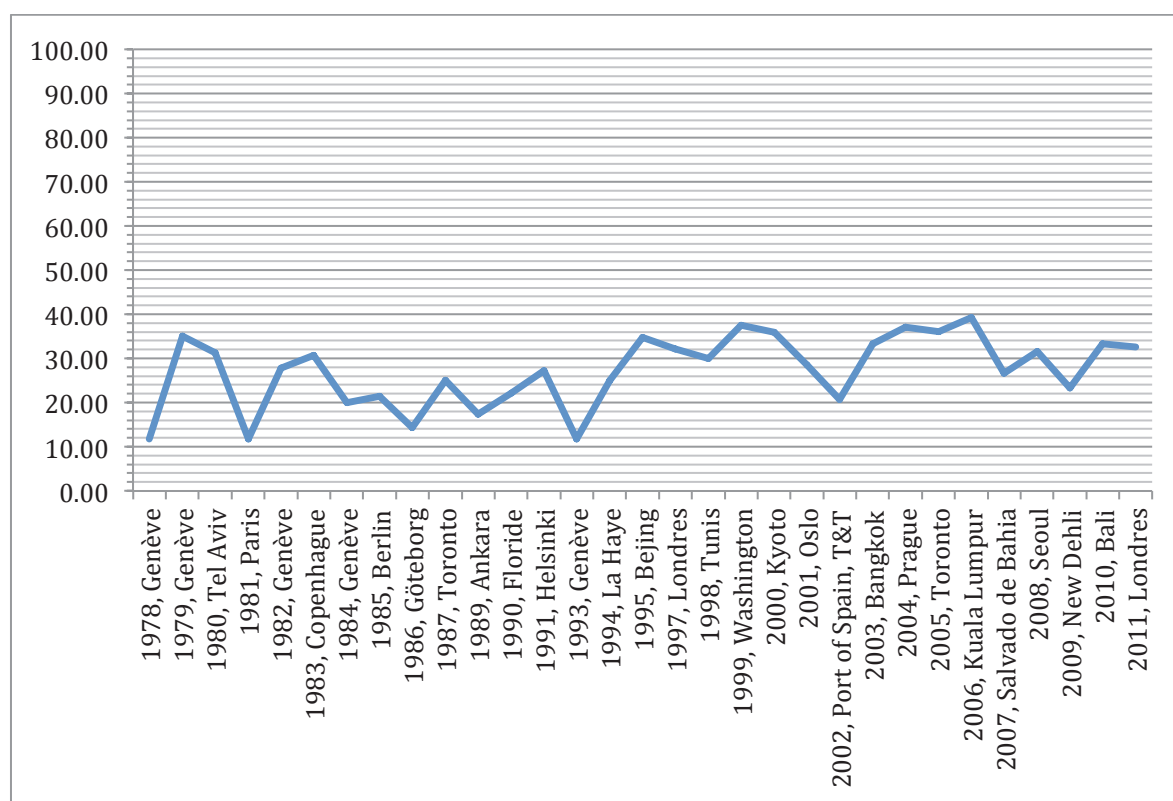
Les associations de consommateurs présentes lors des réunions du COPOLCO illustrent les divers courants à l’origine du mouvement consommateur. On retrouve ainsi des organisations de consommateurs salariés issues du mouvement syndical<sup>211</sup>, des organisations féminines<sup>212</sup>, des organisations familiales, et bien

<sup>211</sup> Principalement au sein de la délégation française avec la présence de l’Association Force Ouvrière Consommateurs de 1978 à 1980, de l’Association « études et consommation » de la Confédération française démocratique du travail (ASSECO-CFDT) en 1985, 1987 et 1989, et de l’Association pour l’information et la défense des consommateurs salariés de la Confédération générale du travail (Indécoso-CGT) en 1986, 2010 et 2011. Ces données sont issues des PV COPOLCO correspondants aux années mentionnées.

<sup>212</sup> À l’instar de l’Union féminine civique et sociale au sein de la délégation française (en 1987 et en 1989), de la Swedish Housewives Association Home and Society (en 1991) ou encore des Shufuren japonais (association de femmes au foyer) présents en 1997, 2000, 2002, 2010 et 2011. Ces données sont issues des PV COPOLCO correspondant aux années mentionnées.

évidemment les organisations des consommateurs réalisant les tests comparatifs, à l’instar de la Stiftung Warentest qui publie le magazine « Test » en Allemagne, du Consumentenbond aux Pays-Bas, de Which? au Royaume-Uni, de l’Organisation autrichienne de consommateurs ou encore de la Fédération romande des consommateurs (FRC) qui publient aussi leur magazine d’essais comparatifs. Enfin, la représentation internationale des consommateurs est assurée par l’OIUC, aujourd’hui Consumers International (CI) qui assiste à presque toutes les réunions du COPOLCO<sup>213</sup> où elle a un statut consultatif (organisation de liaison dans le vocabulaire ISO) au même titre que l’OCDE par exemple. Présentons au préalable la participation des AC aux comités techniques de l’ISO. La sous-représentation des associations de consommateurs au sein d’un organe dédié à sa représentation laisse augurer de leur présence dans les comités techniques de l’ISO.

**Graphique 2: Délégation au COPOLCO avec un représentant d’une AC**



Sources : PV COPOLCO 1978 – 2011.

<sup>213</sup> À l’exception de 1978 et 1990. Voir PV COPOLCO 1978 et 1990.

## 2.2 Représentation des consommateurs dans les comités techniques de l'ISO en 2012.

Dressons ici brièvement un tableau de la participation des consommateurs aux activités de normalisation internationale en 2012. Pour ce faire, nous nous appuyons sur le « répertoire ISO sur la participation des consommateurs de 2012 »<sup>214</sup>. Ce répertoire porte sur la participation des consommateurs dans les instances dirigeantes de la normalisation nationale, dans les comités techniques internationaux, puis dans les comités nationaux et offre un aperçu des moyens logistiques mis en œuvre pour soutenir la participation. Nous traiterons ici des données concernant la participation des consommateurs aux travaux internationaux. En guise de préambule, soulignons que le COPOCLO a réalisé plusieurs études de la participation des consommateurs aux travaux de normalisation. Cependant, les études les plus abouties à ce jour sont celles réalisées en dehors du COPOLCO, soit par le TC 73 à l'occasion du forum de Londres ou celles réalisées par un stagiaire de l'ANEC en 1997<sup>215</sup>. Sans entrer dans le détail des enquêtes réalisées par le COPOLCO de 1982 à 1984, en 1990 ou encore 1998, il faut souligner que ces enquêtes ne débouchent jamais sur un rapport écrit et se limite le plus souvent à une collecte d'informations partielles et pénibles à obtenir. On trouve ainsi dans les documents de travail des réunions du COPOLCO uniquement les courriers rédigés par les ONN en réponse à ces enquêtes. Ces enquêtes souffrent alors des limites identifiées ci-dessous à propos de l'usage du répertoire ISO de la participation des consommateurs mis en place en 2009<sup>216</sup>. De même, l'année suivant le lancement de ces enquêtes, on trouve souvent une résolution enjoignant les membres qui ne l'auraient pas encore fait à répondre. Il faut cependant attendre 2008 pour qu'un groupe de travail du COPOLCO soit chargé d'évaluer la participation des membres du COPOLCO à ses enquêtes et surtout les moyens de l'améliorer ; comme le souligne le rapport de ce groupe de travail : « There is

---

<sup>214</sup> Disponible à l'adresse : <http://www.iso.org/sites/COPOLCOdirectory/pages/index.htm> . Ce répertoire a été mis en place sur la base de la résolution 13/2009 du COPOLCO, voir PV COPOLCO 2009.

<sup>215</sup> Voir Langmann, 1997. Au sein du rapport annuel de l'ANEC de 1996, M. Langmann est indiqué comme stagiaire auprès de l'organisation (ANEC, 1998). En 1998, il apparaît comme fonctionnaire technique (technical officer).

<sup>216</sup> On peut s'étonner de la mise en place d'un tel outil plus de trente ans après la création du COPOLCO, alors qu'en 1990, une représentante anglaise demande déjà : « Serait-il possible d'obtenir une liste des représentants des consommateurs au sein des comités techniques ? » (PV COPOLCO, 1990, p. 6).

frequently a low response rate to consultations sent out by the COPOLCO secretariat to COPOLCO members, and this is of great concern »<sup>217</sup>.

Le répertoire ISO sur la participation des consommateurs de 2012 appelle plusieurs remarques préliminaires importantes relatives à la fiabilité des données. Tout d'abord, les données répertoriées sont soumises par les ONN et non les représentants des consommateurs. Ceci explique probablement que certains pays ne bénéficiant d'aucune structure de soutien à la participation des consommateurs affichent une participation internationale nettement supérieure à celle de la plupart des pays offrant un soutien public à la participation<sup>218</sup>. Ces données sont partiales et n'offrent aucune indication quant à l'implication réelle des consommateurs aux travaux des comités techniques internationaux. Par exemple, huit pays indiquent une participation des consommateurs au comité technique ISO 228 sur le tourisme ; cependant au cours du projet INTERNORM et de notre participation aux réunions de ce comité international en 2011, 2012 et 2013, nous n'avons rencontré que deux représentantes des consommateurs : l'une en provenance du Royaume-Uni et absente du répertoire, l'autre en provenance d'Espagne... ..mais représentant l'ANEC ! On peut aussi remarquer que le format des données varie considérablement en ce qui concerne les représentants : certaines réponses mentionnent un nom sans aucune appartenance organisationnelle, d'autres indiquent des données obscures<sup>219</sup> ou simplement le nombre de représentants<sup>220</sup> ; de même, les informations fournies

---

<sup>217</sup> Voir DT COPOLCO, 2009, « Participation in copolco and its working groups: a paper to analyze the problems and some suggested positive actions » (annexe 4 à COPOLCO 18/2009, p. 5).

<sup>218</sup> Au sein du répertoire ISO de la participation des consommateurs dont les informations proviennent des ONN, l'Allemagne (DIN) indique par exemple une représentation des consommateurs auprès de 4 comités techniques internationaux, tout comme le Danemark (DS), Les Etats-Unis (ANSI) annonce 2 comités internationaux, le Royaume-Uni (BSI) 9 comités, la France (AFNOR) comités, et la Suède (SIS) ou les Pays-Bas (NEN) ne mentionnent qu'un seul comité international avec une représentation des consommateurs. À l'inverse, le Botswana, la Barbade, le Sri Lanka, l'Arabie Saoudite ou l'Inde mentionnent une représentation des consommateurs au sein de plus de 10 comités techniques internationaux. S'il y a ici probablement une surestimation de la participation internationale, l'inverse existe aussi, puisque la Suisse (SNV) n'annonce aucune participation internationale des représentants des consommateurs au niveau international, alors que le projet INTERNORM est impliqué aux travaux de deux comités techniques internationaux. De plus, la Suisse mentionne une représentation des consommateurs dans le comité national miroir dans le domaine du tourisme, quand bien même ce comité est dormant et qu'il n'a tenu aucune réunion depuis l'inscription du projet INTERNORM à la SNV en avril 2011.

<sup>219</sup> Comme le bureau indien de normalisation qui indique représentant « TED 24 », « CED 24 », « MHR 3 », ou encore « ETD 06 ». À côté de ces indications inintelligibles, on trouve cependant aussi VOICE (Voluntary Organisation in Interest of Consumer Education) qui est membre de CI.

<sup>220</sup> C'est par exemple le cas du British Standard Institute (BSI) qui ne fournit aucun nom.

quant aux intérêts représentés sont parfois contradictoires<sup>221</sup>. Enfin, autre limite très importante de ce répertoire (et donc de l'analyse en découlant) : ces données portent sur la participation aux comités techniques de l'ISO et non sur la participation à leurs groupes de travail où les normes sont effectivement rédigées et où les commentaires soumis par les délégations nationales sont discutés.

Dans ces conditions, on peut questionner l'étude de la participation aux travaux techniques internationaux sur la base de ce répertoire. Les résultats exposés ci-après permettent cependant de confirmer certains constats de l'étude de la participation au COPOLCO dans la mesure où ils laissent apparaître une sous-représentation des consommateurs, mais illustrent aussi la variété des acteurs qui parlent en son nom et des perspectives et intérêts représentés par ces différents acteurs. Ensuite, et peut-être surtout, une telle étude permet de souligner la continuité entre la participation aux activités qualifiées de politique, c'est-à-dire le COPOLCO et aux activités des comités techniques conventionnels.

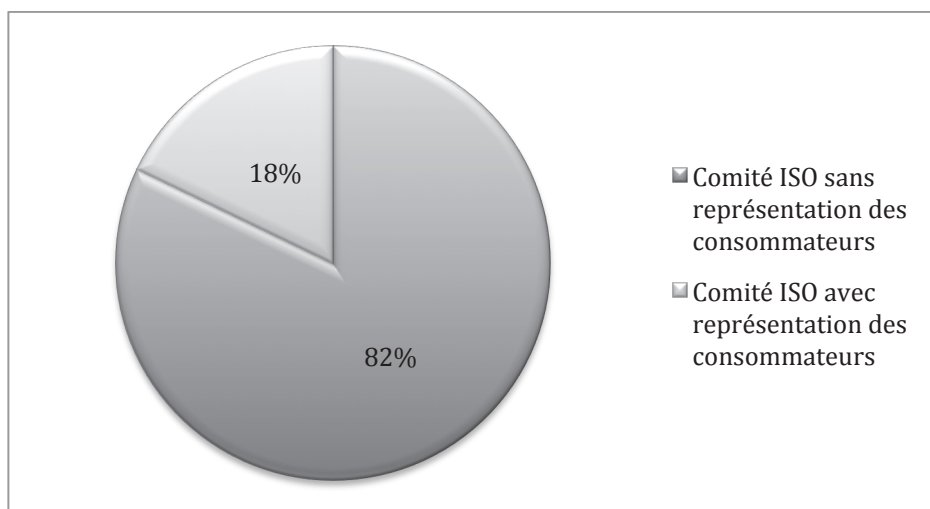
Le graphique suivant atteste de la sous-représentation des représentants des consommateurs au sein des travaux de normalisation internationale. Sur la base des données indiquées dans ce répertoire, on constate en effet que sur les 224 comités techniques de l'ISO actifs en 2012, seuls 18% ont une représentation des consommateurs. Si moins d'un cinquième des comités techniques internationaux compte un représentant des consommateurs, une mesure plus fine observant les quelque 2'500 groupes de travail couverts par ces comités techniques donnerait très certainement à voir un graphique monochrome. Le répertoire de l'ISO comporte les réponses de 61 ONN, un peu plus de la moitié des membres du COPOLCO ont donc transmis des données relatives à la participation des consommateurs (le COPOLCO compte 108 membres en 2012). Si plus de la moitié des réponses (34/61) indiquent une participation à un ou plusieurs comités techniques à l'échelle internationale, rapporté au nombre de membres total du COPOLCO, seul un tiers de ses membres ont une activité internationale. De plus, près du tiers des 34 organisations de normalisation nationale indiquent une participation à un seul comité international, celui sur la responsabilité sociétale qui développe et suit la norme ISO 26000. Si les

---

<sup>221</sup> Le Canada indique l'une des représentantes des consommateurs tantôt comme « Occupational Health and Safety Representative (Chair) », tantôt comme « consultante ».

thèmes prioritaires fixés par le COPOLCO figurent en bonne place comme nous le verrons dans le chapitre suivant, notons aussi la participation éparse des consommateurs dans des comités techniques concernant par exemple les machines à coudre (ISO TC 148), les réfrigérateurs (ISO TC 86), concernant l'amidon (ISO TC 93) ou les tracteurs et machines agricoles (ISO TC 23). Ces deux derniers thèmes peuvent a priori surprendre, mais leur présence étonne moins lorsque l'on se penche plus précisément sur les acteurs indiqués comme représentant les consommateurs dans ce répertoire.

**Graphique 3: Représentation des consommateurs dans les comités techniques de l'ISO en 2012**



Sources : <http://www.iso.org/sites/COPOLCOdirectory/pages/index.htm>, état au 21.05.2012.

En effet, le répertoire ISO de la participation des consommateurs confirme à nouveau l'existence d'une variété d'acteurs qui s'expriment au nom du consommateur. On y trouve bien évidemment des associations de consommateurs et des professionnels des organisations de normalisation nationale, mais aussi des entreprises, des consultants, des administrations publiques et des laboratoires de recherche. L'absence de données exhaustives et uniformes empêche ici une analyse plus poussée de la diversité des acteurs représentant les consommateurs. Cependant, une observation ressort, celle du continuum de la participation entre les activités politiques et techniques, c'est-à-dire entre la participation au COPOLCO et aux travaux techniques ! C'est notamment le cas en Allemagne dont plusieurs représentants au COPOLCO sont impliqués dans les travaux techniques internationaux. Le cas de Günter Cornelissen, secrétaire du DIN-VR, qui participe

aux travaux du COPOLCO depuis 1994 et est toujours impliqué à certains de ses groupes de travail en 2012 et une retraite prise en 2006<sup>222</sup>. En 2012 on le trouve cependant comme « représentant volontaire » du DIN auprès d'un comité technique. De même, le Dr. Peter Sieber, lui aussi actif au COPOLCO en tant que président du DIN-VR et directeur de la SW est aussi impliqué aux travaux du comité technique élaborant ISO 26000. C'est aussi le cas de Singapour où un seul et même représentant de l'association nationale de consommateurs participe aux travaux du COPOLCO de 2005 à 2010 et est indiqué au sein du répertoire comme participant à quatre comités techniques internationaux différents. De même, Linda Golodner, représentant l'ANSI auprès du COPOLCO est aussi impliquée aux travaux du comité sur la responsabilité sociétale. En Autriche, le responsable du comité consommateur national assure la majeure partie de leur représentation dans les comités techniques internationaux. Sans poursuivre la liste, on aperçoit que la rupture organisationnelle introduite entre les activités du COPOLCO et celle des comités techniques survit difficilement à la pratique des agents. Là où l'organisation établit une distinction, les représentants des consommateurs établissent des ponts qui sont, comme nous allons le voir, déterminants pour comprendre la sélectivité de la participation des représentants des consommateurs. Notons enfin que les quelques exemples mentionnés ci-dessus laissent augurer de l'ambiguïté des mécanismes gouvernant la participation et la représentation des consommateurs au sein des arènes de normalisation.

### **2.3 L'ambiguïté des mécanismes participatifs : le cas du COPOLCO**

L'ambiguïté des mécanismes de représentation au sein du comité consommateur établi par l'ISO s'illustre tout d'abord par les multiples casquettes de certains participants. Durant les dix premières années d'existence du COPOLCO, Consumers International est, à une exception près, toujours représenté par un membre d'une délégation nationale, en l'occurrence par l'association de consommateurs britannique (en 1979 et 1980), par la Stiftung Warentest au sein de la délégation allemande (en 1981-82 et 1984-85) ou par le Consumentenbond au sein de la

---

<sup>222</sup> Le COPOLCO adopte alors une résolution pour le remercier du travail accompli et lui souhaiter une heureuse retraite (résolution 10/2006, voir PV COPOLCO, 2006, p.16).



délégation néerlandaise (1983)<sup>223</sup>. Il est dès lors difficile de savoir si le participant en question s'exprime au nom de la position nationale ou au nom de l'OIUC, dont le statut est consultatif. La multipositionnalité de certains représentants des consommateurs accentue un peu plus l'ambivalence concernant les intérêts et/ou la perspective représentée (pour reprendre la distinction établie par Ruwet, 2009)<sup>224</sup>. Certes elle dépend in fine de la dénomination choisie par le participant lorsqu'il indique l'organisation représentée sur la feuille de présence et on aperçoit ici l'une des limites du travail de catégorisation qu'implique l'analyse de la participation des consommateurs à l'élaboration des normes<sup>225</sup>. Cependant, certains acteurs du COPOLCO semblent être des entrepreneurs politiques et rappellent l'une des caractéristiques des collègues invisibles : la multipositionnalité des experts (Crane, 1969; Demortain, 2011). Sans passer en revue l'ensemble des biographies des participants aux réunions du COPOLCO, on peut ici bien évidemment mentionner Raymond Frontard, l'un des principaux artisans du TC 73, de l'ISCA et du CERTICO

---

<sup>223</sup> Il est intéressant d'observer que la première fois que l'OIUC est représentée par un membre indépendant d'une délégation nationale en 1986, aucune intervention de ce dernier n'est répertoriée au sein du PV, contrairement aux années précédentes (et suivante !). En 1987 c'est le Dr. R. Hüttenrauch, indépendant de la délégation allemande, qui représente l'OIUC, tout comme en 1989 où il est accompagné de Mme Hellman-Tuitert, qui a déjà participé à la première réunion du COPOLCO. En tant que responsable de la délégation néerlandaise et directrice de l'institut néerlandais de recherche technique pour le ménage. Notons que notre bibliographie comporte son ouvrage au sujet de l'éducation du consommateur rédigé pour l'OCDE. Il est aussi intéressant de constater que la plupart des auteurs que nous avons cités (Farquar, Biswell, Basset) et dont les travaux portent spécifiquement sur la participation des consommateurs à la normalisation assistant un jour ou l'autre à une réunion du COPOLCO. Voir PV COPOLCO 1986, 1987, 1989.

<sup>224</sup> Cette multipositionnalité est en partie intrinsèque aux mécanismes de régulation 'volontaire' dans la mesure où ces derniers ne subviennent pas aux frais des participants et implique une activité principale pour le compte d'une autre organisation.

<sup>225</sup> Ainsi, une déléguée britannique participe en 1979 au nom du comité consommateur du BSI, de l'OIUC et de l'association de consommateur nationale, puis uniquement au nom de cette dernière en 1984 et enfin en tant qu'« experte en questions de consommation » en 1989. De même, une représentante américaine désignée en tant que « consommateur » et « défenseur des consommateurs » (en 1994 et 1997) apparaît en 1989 ou en 1999 au nom du département de la marine américaine, et plus précisément de son laboratoire de recherche sur les habits et les textiles. On peut aussi citer le cas d'un représentant batave qui agit au nom de l'OIUC et de son association nationale de consommateur (1983), puis en tant que président du comité consommateur de l'organisation nationale de normalisation (1989) ou encore d'un représentant suédois est inscrit tantôt en tant que représentant de l'association de consommateur nationale, tantôt au nom d'une association pour les personnes handicapées, tantôt pour l'organisation nationale de normalisation. Voir PV COPOLCO 1983, 1989.

dont la carrière débuta à l'AFNOR où il s'occupa de la marque NF<sup>226</sup>. On peut aussi mentionner le cas de Bénédicte Federspiel, représentante du Conseil danois des consommateurs et active au COPOLCO dès 1984, encore présente en 2013<sup>227</sup>, présidente de l'ANEC (1996-2005) puis trésorière (2006-2011), aussi membre du comité économique et social européen et nombre de comités y relatifs<sup>228</sup>, du conseil exécutif de l'organisation danoise de normalisation, de même qu'elle est impliquée aux travaux de l'European Organisation for Testing and Certification ou de l'Institut danois d'étiquetage informatif<sup>229</sup>. On peut aussi souligner la multipositionnalité d'une représentante américaine, Linda Golodner<sup>230</sup> présidente et directrice de la National Consumer League de 1985 à 2007, appointée par le président Bill Clinton dans la mise en place d'un code de bonne conduite dans l'industrie textile (qui débouche sur la création de la Fair Labor Association où elle siège au conseil de direction), membre du conseil d'administration de l'ANSI et de son conseil consommateur, du conseil consultatif des consommateurs de Underwriters Laboratories, du comité technique consultatif de l'Association des industries du jouet aux États-Unis, ou encore vice-présidente du Conseil de la qualité de l'eau et de la santé. On peut enfin mentionner le cas du professeur Lothar Maier qui jusqu'en 2009 donne un enseignement sur la politique des consommateurs et de méthodes les concernant (par exemple les tests comparatifs) à l'université des sciences

---

<sup>226</sup> Voici la biographie de R. Frontard qui illustre bien les multiples fonctions qu'il exerçait : « Administrateur, Président de filiales puis Président-directeur général de la société Linvosges (1948-82), Président-directeur général de la Société franco-anglaise de lubrification et de protection (1967-89), Directeur général adjoint (1965) puis Directeur général (1968-77) de l'Association française de normalisation (Afnor), Président (1968-75) du Comité du développement de l'organisation internationale de normalisation (ISO), Président (1972-74) du Comité européen de normalisation, Président (1977-80) du Réseau international de documentation sur les normes et documents normatifs Isonet, Président (1977-82) de l'Association française de terminologie et Membre (1977-80) du Haut-Comité de la langue française, ancien vice-président (1983) de l'Agence linguistique européenne, Administrateur (1958), Président du comité technique (1978-82), Vice-président (1981-83), ancien président de la commission tiers-monde (1983) de l'Association française pour la qualité, Membre du conseil de surveillance de Contrôle et Prévention (Cep) (1980-92), missions et consultations diverses dans 20 pays, notamment Consultant technique de l'Onudi (1978-82) et de l'Agence de coopération culturelle et technique (1982-88) ». Disponible à l'adresse : [http://www.whoswho.fr/decade/biographie-raymond-frontard\\_10950](http://www.whoswho.fr/decade/biographie-raymond-frontard_10950), accès le 30 avril 2014. Voir aussi la notice biographique des auteurs de la Revue Culture et Technique, 1994.

<sup>227</sup> PV COPOLCO, 1984, 2013.

<sup>228</sup> <http://memberspage.eesc.europa.eu/Detail.aspx?id=2021256&f=0&s=0&o1=0&o2=0&o3=0>

<sup>229</sup> VOIR DT COPOLCO, 1993, « Enquête sur la représentation des intérêts des consommateurs au sein d'organes traitant de questions d'évaluations de la conformité » (ISO/COPOLCO 234, p. 5).

<sup>230</sup> Voir : <http://www.waterandhealth.org/about-us/linda-f-golodner/>, accès le 30 avril 2014.

appliquées de Hamburg<sup>231</sup>. Dès le début des années 1990, il intègre la présidence du conseil consommateur du DIN et en est le président de 2002 à 2011<sup>232</sup>. Il assure en outre la présidence du Conseil consultatif des consommateurs (CCC) de la commission européenne de 1991 à 1994 où il est à l'origine de la proposition dite « Maier, Koehne et Bosserhoff » pour l'établissement d'une structure de représentation des consommateurs dans la normalisation européenne<sup>233</sup>. Durant cette période, il est aussi membre du conseil de la Stiftung Warentest (1993-1996) et sera par la suite le président de l'ANEC (2007-2011)<sup>234</sup>. Il participe à de nombreuses réunions du COPOLCO entre 2003 et 2011 et atteste ainsi à nouveau de la multipositionnalité de certains représentants des consommateurs au COPOLCO.

En plus des multiples casquettes des représentants des consommateurs, l'application de la machinerie des « comités techniques » à des questions de consommation désignées comme politique par l'ISO a des implications importantes sur la définition des parties prenantes et l'étendue de leur influence<sup>235</sup>. Comme nous l'avons souligné dans la première section de ce chapitre, l'application de cette machinerie a tout d'abord pour conséquence l'absence de questionnements substantiels sur la composition du COPOLCO, lequel est par définition peuplé de délégations nationales, c'est-à-dire d'ONN. Sous cet angle, le COPOLCO peut potentiellement compter sur l'ensemble des membres de l'ISO pour faire vivre ses

---

<sup>231</sup> Voir <http://www.lothar-maier.eu/en/profil.html> , accès le 30 avril 2014.

<sup>232</sup> Voir : <http://www.din.de/cmd?level=tpl-artikel&languageid=de&cmstextid=maier> , accès le 30 avril 2014.

<sup>233</sup> Cette proposition sera refusée puisqu'elle prévoyait de baser la composition des membres de la nouvelle structure au niveau national, à savoir les conseils consommateurs des organisations de normalisation membres du Comité européen de normalisation (CEN). Voir (ANEC, 1995, pp. 10–11).

<sup>234</sup> Voir <http://www.lothar-maier.eu/en/ehrenaemter.html> , accès le 30 avril 2014.

<sup>235</sup> Nous entendons par machinerie des comités techniques la façon dont sont organisés les travaux des comités techniques ISO, c'est-à-dire le principe de la délégation nationale pour y accéder, ainsi que la distinction opérée entre le comité technique et ses groupes de travail qui conduit à la distinction entre le rôle de délégué national et d'expert. Un comité technique est composé de groupes de travail où s'écrivent effectivement les normes internationales. Le premier entérine le programme de travail et les décisions (résolutions) prises par les seconds. Le participant à un comité technique agit en tant que représentant d'une position nationale consensuelle. Le participant à un groupe de travail dudit comité technique agit à titre individuel en tant qu'expert. L'accès au comité et/ou au groupe de travail international intervient par l'entremise de l'organisation nationale de normalisation. Cette machinerie accorde un rôle prépondérant aux organisations de normalisation nationale et consiste donc à différencier le rôle des participants selon la structure à laquelle ils participent. En théorie, la position représentée au sein d'un comité technique ISO sera la même, qu'il s'agisse d'un délégué national membre d'une association de consommateurs, d'une administration publique ou d'une multinationale. À l'inverse, un expert peut potentiellement soutenir une position en désaccord avec le comité miroir national duquel il provient !

travaux, contrairement à l'ISCA. Dans le même temps, ce même principe de la délégation nationale empêche un accès plus direct du COPOLCO aux travaux des comités techniques, comme nous allons le voir ci-dessous. Ensuite, la machinerie des comités techniques implique de dissocier la position nationale de l'expertise portée par les participants qui ne sont d'ailleurs pas toujours certains de savoir quel est le rôle lors de la réunion du COPOLCO ou de ses groupes de travail<sup>236</sup>. Ces questionnements débordent à l'occasion sur la pertinence d'une distinction entre pays « observateurs » et pays « participants » au sein du COPOLCO puisque les décisions sont censées être consensuelles<sup>237</sup> et que cette distinction renvoie à la différence entre membres bénéficiant d'un droit de vote ou non.

La prédominance du principe de la délégation nationale dans les travaux de l'ISO ainsi que les attributions politiques du COPOLCO font alors obstacle à une plus grande participation des associations de consommateurs dans les travaux de normalisation, comme l'illustre l'exemple suivant. Dans les années 1990, alors que le COPOLCO émet le souhait d'une possibilité de participation directe d'un délégué du COPOLCO aux réunions des comités techniques, le vice-président de l'ISO « rappelle aux participants le rôle du COPOLCO en tant que comité consultatif pour les questions de politiques en matière de consommation au sein du Conseil de l'ISO. Il souligne de nouveau les progrès accomplis (...). [Il] fit observer qu'un élargissement du mandat du COPOLCO ne serait pas approprié. La nomination par le COPOLCO de représentants de consommateurs à des réunions techniques ('représentation horizontale des consommateurs') engendrera des difficultés »<sup>238</sup>. Ces difficultés renvoient en premier lieu à la volonté très ferme des membres de l'ISO de préserver

---

<sup>236</sup> Le président du COPOLCO transmet d'ailleurs une circulaire en janvier 1981 aux présidents des groupes de travail où il observe que « certains membres des groupes de travail du COPOLCO se sentaient obligés de consulter leur organisation ou comité national avant de prendre position (...). Cette attitude entraîne souvent des retards considérables en ce qui concerne les commentaires à soumettre sur des documents (...). Il s'agit là d'une fausse interprétation des activités d'un groupe de travail, lequel est constitué d'experts nommés à titre personnel pour présenter leurs propres points de vue (...) » (ISO Secrétariat, 1981). Cette question est à nouveau soulevée en 1995 en lien avec la composition du groupe de travail chargé de définir les thèmes prioritaires du COPOLCO par une représentante danoise ayant déjà participé à huit réunions du COPOLCO (en 1984, 85, 87,89, 90, 91, 93 et 94): « elle demande si les participants (...) participent à titre personnel ou représentent leur pays (...) » (PV COPOLCO, 1995, p. 7).

<sup>237</sup> La question est soulevée en 1995 et la secrétaire du COPOLCO résume comme suit la discussion : « La légitimité d'une distinction entre membres (P) et membres (O) du COPOLCO, comité qui tend à éviter la pratique du vote et où il n'y a pas de différence hiérarchique entre les membres, est mise en doute » (PV COPOLCO, 1995, p. 13).

<sup>238</sup> PV COPOLCO 1991, p. 9.

le principe de la délégation nationale pour accéder aux travaux des comités techniques internationaux. Elles renvoient aussi aux attributions politiques du COPOLCO. En réponse, la représentante danoise d'une association de consommateur déclarera alors sans succès « que les consommateurs ne veulent nullement être représentés au sein de chaque comité technique, mais qu'il leur soit permis de désigner leurs propres représentants auprès de certains comités techniques »<sup>239</sup>. Cet isolement des travaux techniques n'empêche cependant pas le président de l'ISO de déclarer, plus de dix ans après que « Effective consumer participation in ISO is vital. The ISO Council, TMB, and the Central Secretariat are focusing on ways to remove barriers to effective participation. »<sup>240</sup> De nos jours, le COPOLCO ne bénéficie toujours pas d'un accès officiel aux travaux des comités techniques.

On peut identifier plusieurs sources à l'ambiguïté des mécanismes de représentation au sein du COPOLCO. Comme nous venons de le voir, il s'agit notamment de l'application de la machinerie technique à ce comité d'orientation stratégique, les participants représentant tantôt la position nationale consensuelle, tantôt leur expertise personnelle, des pratiques d'inscription de l'affiliation des représentants et de leur multipositionnalité. Enfin et surtout, cette ambiguïté est liée à l'absence de critère de définition des parties prenantes qui résulte en partie de l'application de la machinerie des comités techniques aux questions de consommation. Comme le reconnaît la « déclaration de l'ISO et de la CEI sur la participation des consommateurs aux travaux de normalisation »<sup>241</sup> adoptée par les deux organisations en 1979 et publiée en 1980 : « les principaux problèmes qui se sont posés aux comités membres s'efforçant de mettre en application cette résolution [résolution 48/1964 du Conseil de l'ISO en vue d'encourager la participation des consommateurs] ont été d'identifier ce qu'était l'opinion des consommateurs (...). » Si les membres du COPOLCO vont s'accorder temporairement sur une définition du « consommateur » qui devient par la suite permanente, la question de l'identité du consommateur et de savoir qui peut parler en son nom est bien présente au sein du

---

<sup>239</sup> Idem.

<sup>240</sup> DT COPOLCO, 2003, « Address by the iso president : closing the loop – making consumer participation count » (ISO COPOLCO 45/2003).

<sup>241</sup> Disponible dans DT COPOLCO, 1984, « Déclaration de l'ISO et de la CEI sur la participation des consommateurs aux travaux de normalisation (1980) » (annexe 1 à ISO/COPOLCO 110).

COPOLCO.

Notons tout d'abord que la question de la définition des représentants des consommateurs se pose déjà au sein de l'ISCA. En effet, lors de la seconde réunion de l'ISCA en 1970, la représentante de l'OIUC émet le souhait « qu'à l'avenir les organisations membres de l'ISCA, à l'exclusion de l'ISO et de la CEI, soient désignées comme des organisations internationales qu'intéresse la normalisation internationale des biens de consommation, et non pas comme des organisations internationales de consommateurs (...) l'OIUC est la seule organisation internationale représentant les consommateurs et autorisée à parler en leur nom »<sup>242</sup>.

Comme nous l'avons vu au chapitre 2, le COPOLCO n'a pas de définition officielle des représentants des consommateurs et la question quant à l'opportunité d'en adopter une souvent indirectement au sein du COPOLCO, par exemple lors de l'établissement des thèmes prioritaires de normalisation du COPOCLO et de l'identification des personnes-clés chargées de rapporter de l'état d'avancement des travaux aux membres, ou lors de la révision de la déclaration d'intention ISO/CEI ou encore à l'occasion de la définition des indicateurs de performance du COPOCLO ou de l'élargissement de son mandat. Ce traitement indirect de la question n'est guère étonnant puisque l'application de la machinerie des comités techniques au COPOLCO implique de facto que ses membres soient des organisations nationales de normalisation. La question est alors en partie déléguée aux ONN, comme le souligne le COPOLCO dans une brochure publiée en 2011 : « Les critères définissant qui peuvent prétendre au titre de 'représentant des consommateurs' varient selon les ONN et les SDO [standard developing organization] » (ISO, 2011, p. 19). Il faut d'ailleurs attendre les travaux du comité technique de l'ISO sur la responsabilité sociétale (ISO 26000) qui élabore en 2005 une définition des « représentants des consommateurs » pour que celle-ci soit reprise de façon plus systématique, mais pas officiellement par le COPOLCO, notamment au sein de la brochure mentionnée ci-dessus.

Le flou entourant la définition des « représentants des consommateurs » laisse par

---

<sup>242</sup> Procès-verbal non-approuvé de la seconde réunion du comité de directives de normalisation internationale pour les questions de consommation (ISCA), tenue à Genève, Suisse, 6 juillet 1970.

définition une marge de manœuvre considérable pour leur identification. En 1996, c'est dans la cadre de la présentation du programme des priorités du COPOLCO qu'est indiqué quels sont les représentants des consommateurs pris en compte : « only those persons are considered to be a consumer representative which are nominated by national or international consumer organisation in connection with COPOLCO. In cases where the 'consumer status' is questionable, it is up to the key person to decide »<sup>243</sup>. L'année suivante, c'est toujours au sein du programme des priorités que l'on identifie une définition plus substantielle de « qui sont les représentants des consommateurs ? » : « Consumer representatives shall have no commercial interest or dependencies of other parties (e.g. manufacturers, trade representatives) in conjunction with the particular interest they have to represent. COPOLCO accepts as consumer representatives such persons that are nominated as consumer representatives by the responsible national consumer body »<sup>244</sup>. C'est aussi en 1997 qu'est décidée la révision de la « déclaration d'intention de l'ISO et de la CEI sur la participation des consommateurs aux travaux de normalisation »<sup>245</sup>, qui deux plus tard permet de questionner l'opportunité d'inclure une définition des représentants des consommateurs. En effet, une participante canadienne souligne l'absence d'une définition des « représentants des consommateurs » au sein de cette déclaration. En réponse, le responsable de la délégation allemande (et membre du groupe de travail sur les priorités) indique qu'une telle définition existe au sein de l'un des rapports sur les priorités du COPOCLO<sup>246</sup>. Il s'agit très certainement de la définition exposée ci-dessus<sup>247</sup> qui reste néanmoins absente de la version révisée de

---

<sup>243</sup> Voir DT COPOLCO, 1996, « Priorités du point de vue du consommateur - rapport du groupe de travail » (ISO/COPOLCO 287, p. 5).

<sup>244</sup> Cette définition est cependant en contradiction avec le paragraphe précédent qui semble décrire à tort l'absence de procédure formalisée pour appartenir au COPOLCO tout en avouant le caractère questionable de la représentation des consommateurs en son sein : « COPOLCO is not actually a consumer body, but its terms of reference determine consumer representation and consumer protection as its scope. COPOLCO is open to all ISO members. There is no formalized procedure to become member of COPOLCO ». Voir DT COPOLCO, 1997, « Priorités du point de vue du consommateur – rapport du groupe de travail » (ISO COPOLCO 309, p. 7).

<sup>245</sup> Décision concrétisée au sein de la résolution 9/1997. Cette révision a pour objectif de donner un « libellé plus positif » à la déclaration (Annexe 2 à COPOLCO 352, 1998, p.1) qui dans l'état confesse encore l'absence « d'un examen approfondi d'une définition plus complète et plus largement acceptable » du consommateur. Voir infra, section 4.

<sup>246</sup> Voir PV COPOLCO, 1999, p. 13.

<sup>247</sup> Voir DT COPOLCO, 1997, « Priorités du point de vue du consommateur – rapport du groupe de travail » (ISO COPOLCO 309).

la déclaration publiée en 2001.

La question émerge à nouveau en 2007 lors d'une discussion relative aux moyens de renforcer la participation des consommateurs et qui aborde entre autres, la mise en place d'un mécanisme de financement et d'évaluation de leur participation effective<sup>248</sup>. Afin de pouvoir mesurer l'efficacité des démarches qui seront entreprises, encore faut-il connaître l'état actuel de leur représentation, c'est pourquoi des indicateurs de performances sont proposés, comme le nombre de délégation nationale présente à la réunion du COPOLCO par rapport au nombre de membres officiels de l'ISO ou de délégations comportant un représentant des consommateurs<sup>249</sup>. L'exercice d'évaluation de la participation des consommateurs tout comme l'attribution éventuelle de financement pose donc la question de la définition des parties prenantes : « Would definitions be appropriate to help categorize the different stakeholder interest categories at the international level? »<sup>250</sup>. Le rapport recommande alors « to establish a stakeholder classification scheme in order to register the representational affiliation of participants of meetings. An example for such a scheme is provided in an Annex 1 to this paper, based on ISO Social Responsibility (SR) work »<sup>251</sup>. Cependant comme le souligne le secrétaire général de l'ISO durant la discussion de ce point : « setting on a firm definition for stakeholders is difficult at the international level »<sup>252</sup>. Cette définition n'est d'ailleurs pas reprise au sein des indicateurs de performances dont l'explication en 2009 précise : « In this analysis, "consumer representative" may

---

<sup>248</sup> Ce travail intervient en relation avec la mise en place du programme stratégique de l'ISO 2005-2010 dont la seconde priorité est d'assurer l'implication de toutes les parties prenantes. Il débouche sur la mise en place d'indicateur de performances pour le COPOLCO, la question du financement étant limitée à la tenue de formation pour les représentants des consommateurs (voir ISO COPOLCO 28/2007, pp. 14-15).

<sup>249</sup> Voir DT COPOLCO, 1997, « Papier ISO/COPOLCO sur l'établissement de mécanismes de financement, de comparaison et d'évaluation pour supporter la représentation des consommateurs dans la normalisation, Rapport final et Recommandations » (annexe 1 à COPOLCO 13/2007, 11).

<sup>250</sup> Idem.

<sup>251</sup> Au sein du groupe ISO travaillant sur la responsabilité sociétale (ISO 26000), les « représentants des consommateurs » sont définis comme des « représentants désigné d'une organisation de consommateurs », ces dernières étant définies alternativement comme « une organisation indépendante qui défend les intérêts des consommateurs devant d'autres organisations et les gouvernements, est à but non lucratif, ne favorise pas des intérêts commerciaux tout en pouvant s'engager dans des activités d'ordre commercial associées à la diffusion d'informations pour les consommateurs et à la promotion de ses propres travaux, n'est pas affiliée à un parti politique, **OU** une organisation ou agence qui est active dans des questions liées aux consommateurs. Une telle organisation ou agence peut se spécialiser dans un sujet particulier ayant trait aux consommateurs, par exemple les normes, la législation ou la protection des consommateurs » (ISO/TMB/WG SR N48 Rev., 2005).

<sup>252</sup> PV COPOLCO, 2007, p. 15.



include government officials working in consumer affairs as well as representatives of consumer organizations who are not members of Consumers International (CI) »<sup>253</sup>. Il n'est alors guère étonnant que l'analyse trouve une représentation des consommateurs dans près de 50% des délégations nationales !

Cette absence de définition officielle des « représentants des consommateurs » (tout comme la multitude de définitions opérationnelles) conduit à des situations ubuesques comme lors de l'examen en 2008 d'une extension possible des membres du COPOLCO aux ONG, ou plus précisément aux « organisations (inter-gouvernementales et non-gouvernementales) d'intérêt public » (OIP)<sup>254</sup>. Notons tout d'abord qu'il revient à l'organisation espagnole de normalisation (AENOR) d'offrir une critique immanente des mécanismes de représentation dans les arènes de normalisation internationale : à la question de savoir si les délégations nationales au COPOLCO devraient intégrer les ONG et organisations inter-gouvernementales, l'AENOR souligne que la formulation de cette question n'est pas appropriée dans le cadre de la participation à l'ISO fondée sur « le modèle d'une représentation nationale via la délégation de groupe du comité miroir national où, par définition, toutes les parties prenantes devraient être représentées !! »<sup>255</sup> Ensuite, soulignons que l'opposition de la plupart des ONN à l'extension est justifiée par la crainte de voir la voix des consommateurs diluée, alors que dans le même temps la définition proposée des OIP est moins large que celle des « organisations de consommateurs » qualifiées par ISO 26000 dont certaines ne pourraient prétendre au statut d'OIP ! En effet, la plupart des organisations nationales, l'ANSI étant l'exception notable, s'opposent à l'inclusion des OIP qui risquent d'une part de diluer la voix des consommateurs, lesquels devraient d'abord être représentés de façon satisfaisante dans les travaux de normalisation avant que le COPOCLO ne s'attèle à soutenir d'autres groupes de parties prenantes. D'autre part, plusieurs organisations

---

<sup>253</sup> DT COPOLCO, 2009, « Participation in copolco and its working groups: a paper to analyze the problems and some suggested positive actions » (annexe 4 à COPOLCO 18/2009, p. 4)

<sup>254</sup> Cette question est abordée suite à une requête adressée par le conseil de l'ISO au COPOLCO et qui intervient en étroite relation avec l'extension thématique de la normalisation, comme nous le verrons dans le chapitre suivant.

<sup>255</sup> Notre traduction : « This type of question is not appropriately presented in the frame of the current ISO business model based on national representation through delegations of national mirror groups, where yes, all stakeholders should be present!! », DT COPOLCO, 2008, « Results of the questionnaire on possible expansion of COPOLCO's scope » (COPOLCO 38/2008, p. 15).

soulignent que les OIP ne sont pas un groupe de parties prenantes clairement défini et que leurs intérêts peuvent être opposés à ceux du consommateur. La question des critères de définition des OIP est soulevée, le BSI avouant que « There is always some confusion as to whether single issue consumer organizations dealing with gender issues or blindness, for example, are NGO's or consumer orgs »<sup>256</sup>. Dans le même temps, l'ANSI, favorable à cette extension, propose une définition des IOP qui élargit les questions de consommation, mais semble dans le même temps plus restrictive que la définition des « organisations de consommateurs » d'ISO 26000 !<sup>257</sup> Ainsi le risque d'une dilution de la voix des consommateurs n'est pas tant lié à l'inclusion des ONG et autres organisations inter-gouvernementales au sein du COPOLCO qu'à l'absence d'une définition précise et partagée des « représentants des consommateurs ». Enfin, on peut s'étonner qu'après 35 ans d'existence, le COPOLCO n'ait toujours pas élaboré de définition des « représentants des consommateurs » dont la référence provient du groupe chargé d'élaborer la norme spécifique ISO 26000 !

Comme nous allons le verrons par la suite, la définition du « consommateur », qui a certes le mérite d'exister, mais n'aide en rien à l'identification des organisations autorisées à parler en son nom, est aussi influencée par les travaux de l'ISO dans le domaine de la responsabilité sociétale. L'absence de critères de définitions des parties prenantes est une source importante de l'ambiguïté des mécanismes de représentation dans les arènes de la normalisation internationale. L'opportunité d'une définition des parties prenantes ayant en partie émergé dans le contexte de l'octroi de soutien financier, il convient ici d'aborder cette question qui est au cœur des explications conventionnelles de la sous-représentation des associations de consommateurs.

---

<sup>256</sup> *Ibid.*, p. 6).

<sup>257</sup> L'ANSI propose de définir les OIP comme « an organization that: 1) has an interest in international standards initiatives related to one or more of the following: consumer protection, health and safety; sustainable consumption; ethical trade and supply chain; environmental protection; social assessment, labelling or certification, and 2) provides information and expertise that serves the interests of consumers, and 3) has no institutional commercial stake in standards initiatives. (ISO/COPOLCO 38, 2008, p. 5). Bien que l'absence exigée d'intérêts commerciaux et les activités de labélisation et de certification soient contradictoires, cette définition est plus restrictive que la seconde option proposée au sein d'ISO 26000 (voir supra, note de bas de page 152) qui ouvre la porte à toute organisation « active dans des questions liées aux consommateurs » et n'implique ni un certain degré d'expertise ni l'absence d'intérêt commerciaux !

### **3. Le rôle du financement public, une condition suffisante ?**

Il convient ici de revenir sur les obstacles classiques à l'implication des consommateurs aux travaux de normalisation. La traduction opérationnelle suggère que bien que les ressources financières, temporelles et cognitives soient nécessaires pour une action de normalisation, celles-ci ne sont pas suffisantes pour expliquer la sélectivité de la participation des associations de consommateurs. Nous défendons ici l'idée que la capacité des AC à articuler les activités de normalisation internationale, avec d'autres activités connexes, comme la recherche, la certification, et plus largement avec les activités réglementaires est centrale pour comprendre leur implication. Cette capacité est au cœur de la traduction opérationnelle qui conduit à l'implication de certaines associations de consommateurs dans les travaux de normalisation internationale. Les AC semblent en effet devoir intégrer la normalisation comme une activité faisant partie de l'ensemble plus large de leur action de régulation qu'elle ait lieu sur la place du marché ou dans les coulisses des administrations publiques. Avant d'explorer la capacité des AC à établir des ponts entre les normes internationales et leurs différentes activités, précisons d'emblée les limites d'une explication conventionnelle de la participation fondée sur l'importance des financements publics.

L'octroi de financement public afin de soutenir la participation des consommateurs aux travaux de normalisation témoigne de l'importance des normes pour la société, du rôle qu'elles occupent au sein de la législation et plus généralement de l'importance de la participation pour la reconnaissance des normes internationales (Boström, 2006; Schepel & Falke, 2000). Ce financement peut être assimilé à une reconnaissance publique de l'autorité des normes et à un mécanisme public de financement du privé dans la mesure où les normes élaborées en présence du monde associatif sont par la suite vendues et certifiées par des organisations privées. S'il est difficile d'obtenir des renseignements exhaustifs quant à la hauteur des financements accordés, l'ANEC identifie dans un rapport sur les arrangements nationaux publié en 2001 que seuls 8 pays accordent un soutien financier parmi les 18 pays passés en revue, dont 15 membres de l'Union européenne et 3 pays

membres de l'AELE<sup>258</sup>. Selon ces études, les montants à disposition varient fortement, entre les consommateurs finlandais qui disposent d'environ 25'000€ et le conseil consommateur du DIN qui bénéficie de plus de 700'000€ ou encore le Royaume-Uni où plus de 600'000€ sont dédiés à la représentation des consommateurs (voir tableau 1). Ces financements couvrent en général les frais de déplacements et d'hébergements des représentants des consommateurs lors des réunions des comités techniques, les salaires des employés du comité consommateur établi au plan national ou encore certaines activités de recherche comme nous le verrons. Il est cependant intéressant de constater au regard de ce tableau que même lorsque des soutiens financiers importants sont accordés par le gouvernement, ceux-ci ne couvrent pas tous les coûts de la participation, les associations utilisant aussi leurs propres ressources comme dans le cas danois où plus de 67'000€ sont alloués par les organisations représentant les consommateurs ! On peut enfin signaler l'existence de sources de financements publics et privés aux États-Unis, au Canada et en Australie (Tanguay & Farquhar,

---

<sup>258</sup> Parmi les pays où un financement public est accordé, mentionnons, l'Allemagne, l'Autriche, le Danemark, la Finlande, la France, la Norvège, la Suède et le Royaume-Uni. À l'inverse, aucun soutien financier n'est disponible dans les pays suivants : Belgique, Espagne, Grèce, Italie, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Suisse. Signalons que les chiffres diffèrent autour de cette même source, à savoir « ANEC: Rapport de mai 2001 relatif à la participation des consommateurs dans la normalisation (ANEC2001/GA/014) ». Ainsi le rapport du COPOLCO en 2007 relate cette source en mentionnant un soutien dans sept et non huit pays. Consumers International (2005) souligne l'existence d'un tel soutien dans 9 pays. Le rapport de l'assemblée générale de l'ANEC, auteur du rapport, confirme cependant qu'il s'agit bien de huit pays). Bien que certains chiffres ne correspondent pas à la référence mentionnée, les études préalables de l'ANEC sur les arrangements nationaux publiés notamment en 1999 et 2000 mentionnent bien 9 pays ayant un soutien financier. Le rapport de 2001 ne mentionne plus les Pays-Bas, le soutien financier ayant cessé avec la dissolution de la « plateforme indépendante des consommateurs néerlandais pour la normalisation » qui assurait la coordination des consommateurs dans les travaux de l'organisation néerlandaise de normalisation (NNI) (ANEC, 2000, p. 47). Seul le rapport 1996 liste sept pays obtenant un soutien financier dans la table des matières du document.

2006, pp. 56–61), de même qu'en Asie<sup>259</sup>.

**Tableau 1 Support financier accordé à la représentation des consommateurs dans les arènes de normalisation, 1999**

COUNTRY	Financial support (since)	Source of finance	Value for 1999 (in local currency)	Value for 1999 (in EURO)	Use of own resources since	Value of own resources used
AUSTRIA	Yes (1991)	government	ATS 2,527,700	183,000	-	-
BELGIUM	No	-	0	0	-	-
DENMARK	Yes (1991)	government	400,000 DKK	53,758	1970s	67,200 Euro
FINLAND	Yes (1992)	government	150,000 FIM	25,200	1988	Staff time and administrative costs
FRANCE	Yes (1988)	government	1,243,235	189,500	1970s	
GERMANY	Yes (1975)	government DIN	1,38 Mio	705,500		60 volunteers
GREECE	No	-	0	0	1995	4,515 Euro
ICELAND	No (stopped in 1996)	government	0	0	1993	10% of a full time job
IRELAND	No	-	0	0	1995/96	staff time
ITALY	No	-	-		1980s	2,000 Euro
LUXEMBOURG	No	-	-		-	information exchange
NETHERLANDS	Yes	government	Not specified		Yes	35,000 Euro
NORWAY	Yes (1992)	government	250,000	30,800	1992	1,5 man-year
PORTUGAL	No	-	-			studies and tests
SPAIN	No	-	-		ad hoc	
SWEDEN	Yes (1973)	government	1 Mio SEK	112,886		
SWITZERLAND	No	-	0	0	1960s	staff time, travel
UK	Yes (1950s)	partly government/partly BSI	440,000 £	644,000	1950s	75 unpaid volunteers
ANEC	Yes (1995)	Commission (and EFTA)	34 Mio BEF	852,000		

Source : *Consumer participation in standardisation. A review of the European arrangements for co-ordinating consumer representation – 1999* » (ANEC, 2000, p. 62)

<sup>259</sup> Au sein du rapport Langmann (1997), le Japon indique offrir un soutien financier aux représentants des consommateurs (p. 48), de même que la Mongolie (p. 51). De plus, la création en 2004 de l'« Asia and Pacific Consumer Policy Committee » (AP-COPOLCO), devenu en 2006, l'« Asian Network for Consumer in Standardization » (ANCO), et qui regroupe notamment la Malaisie, le Japon, la Chine, la Corée du Sud, la Thaïlande, le Vietnam, l'Indonésie ou encore l'Australie, offre un soutien financier pour la tenue de formation des représentants des consommateurs aux travaux de normalisation et pour leur participation aux activités du réseau ; cependant : « Following the economic crisis in 2008 and 2009, the Ministry of Economy, Trade and Industry of Japan (METI) which was graciously providing partial funding for participants to attend the ANCO workshops decided to withdraw the funding and thus the co-chairing arrangement of the ANCO. The Malaysian Association of Standards Users, in an effort to provide sustainability to the efforts of the ANCO and to continue to promote the importance of consumer participation in development of standards among Asian developing countries, decided to continue the work of ANCO. » Voir DT COPOLCO, 2010, « Developments of consumer interest in the Asia-Pacific: Report by a representative of the Asia-Pacific members of COPOLCO » (ISO COPOLCO 24/2010, 2010, p. 1).

La question du financement de la participation des associations des consommateurs aux travaux de normalisation nationale ou internationale est récurrente au sein du COPOLCO<sup>260</sup>. Bien que l'absence de ressources financières soit unanimement mentionnée par les associations de consommateurs comme le principal obstacle à une plus grande participation et que les financements publics accordés aux associations de consommateurs pour leurs activités de normalisation soient un soutien indéniable à leur engagement, ces ressources financières ne sont pas suffisantes pour expliquer la sélectivité de la participation du monde associatif.

---

<sup>260</sup> Cette question est déjà abordée au sein de la déclaration ISO/CEI sur la participation des consommateurs aux travaux de normalisation qui recommande que « Là où la représentation des consommateurs est gênée par manque de moyens financiers, il convient que les comités membres fassent tous leurs efforts pour rechercher des solutions permettant de surmonter ces difficultés » et propose en annexe des « moments clés » pour assurer la participation efficace des consommateurs en cas de ressources « limitées » (ISO/CEI, 1980, Annexe 1 à ISO/COPOLCO 110, 1984). Elle revient lors de l'étude de la participation réalisée par le COPOLCO en 1982 et où il est estimé que « le financement de la représentation des consommateurs au niveau national (...) ne présente pas actuellement de problèmes réels en ce sens que les consommateurs sont bien représentés au sein des comités nationaux (...) », par contre il y a davantage de problème au niveau international en raison des « coûts afférant » et il est estimé qu' « à moins que le consommateur ne soit présent pour soumettre le point de vue des consommateurs, justice ne pouvait alors être faite » (PV COPOLCO, 1982, p. 13). En 1985, une enquête de l'AFNOR (malheureusement absente des documents de travail) souligne que parmi les 33 pays sondés, 20 pays n'accordent aucune indemnisation financière; sur la base de cette étude, l'AFNOR a cependant pu obtenir du gouvernement français « une indemnisation de la participation des consommateurs aux travaux de normalisation » qui sont désormais « dédommagés pour les frais de transports et de participation » (PV COPOLCO, 1985, p. 11). Les contraintes financières de la participation sont aussi soulignées en 1991 lors d'une enquête réalisée par le COPOLCO auprès des ONN pour connaître la représentation des consommateurs au sein des délégations nationales ; bien que seul 3 des 16 réponses obtenues soulignent les difficultés de financements, dans le même temps il n'y a que 4 ONN qui mentionnent précisément les comités /sous-comités techniques internationaux auxquels un représentant des consommateurs a participé. Voir DT COPOLCO, 1991, « Représentation des consommateurs au sein des organes techniques de l'ISO » (ISO/COPOLCO 215 et annexes). En 1997, le rapport du COPOLCO (préparé par l'ANEC) en matière d'arrangements nationaux des pays membres du COPOLCO souligne aussi le manque de moyens financiers dans plus de la moitié des quelque 40 arrangements nationaux passés en revue (Langmann, 1997, p. 19). La question financière apparaît évidemment au sein des rapports annuels de l'ANEC et de l'évaluation des arrangements nationaux (1995, 1999, 2000) qui sont par la suite repris par le groupe de travail du COPOLCO établi en 2004 pour examiner « les pratiques et limites de la représentation des consommateurs » (PV COPOLCO, 2004, pp. 15-16). En 2007, Les travaux de ce groupe débouchent sur des propositions concrètes en matière de moyens de financement, comme le prélèvement d'une taxe sur les activités de certification ou d'une part des cotisations des membres nationaux ou encore la mise en place un fond similaire à celui récemment mis en place pour le développement d'ISO 26000 – l'idée est de récolter des fonds auprès de donateurs, entreprises ou gouvernements, pour soutenir financièrement la participation des parties prenantes les plus faible. Pour les propositions du groupe de travail du COPOLCO, voir DT COPOLCO, 2006, « Papier ISO/COPOLCO sur l'établissement de mécanismes de financement, de comparaison et d'évaluation pour supporter la représentation des consommateurs dans la normalisation, Rapport final et Recommandations », (annexe 1 à COPOLCO 13/2007) ; pour le mécanisme de financement mis en place durant le développement d'ISO 26000, voir « ISO SR Trust Fund, ISO/TMB/WG on Social Responsibility », 2008, disponible à l'adresse : [http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/07\\_gen\\_info/pdf/N111\\_rev\\_2.pdf](http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/07_gen_info/pdf/N111_rev_2.pdf), accès le 30 avril 2014. Enfin, cette question apparaît fréquemment à l'occasion de la discussion de thèmes spécifiques pour lesquels les consommateurs ont un intérêt. En 2012, la question était toujours en suspens et le soutien financier accordé par le COPOLCO concerne la formation et l'éducation des représentants des consommateurs.

Comme le souligne notre entretien avec le secrétaire général de l'ANEC, malgré l'existence d'une infrastructure qui finance la participation et forme les représentants des consommateurs aux procédures de normalisation, « le problème c'est de trouver quelqu'un qui a l'expertise et qui peut donner de son temps »<sup>261</sup>. Ce constat est partagé par le représentant suédois des consommateurs lorsqu'il souligne que « some people are exaggerating... we don't have enough resources to be part of a lot of standards where we would want to be, but we also don't have enough of money to participate in a lot of legislative processes, we make priority (...) and if you can justify it there, I guess you can justify in the standards as well. »<sup>262</sup> Enfin, le projet INTERNORM, en mettant à disposition un financement pour la participation du monde associatif, a confirmé l'insuffisance de l'incitation financière pour comprendre la sélectivité de la participation des associations de consommateurs et des représentants des organisations de la société civile. La capacité des AC à articuler les activités de normalisation internationale avec d'autres activités connexes, comme la recherche ou la certification et plus largement avec les activités réglementaires, semble centrale pour comprendre les raisons de leur implication. Abordons maintenant le travail de problématisation, d'intéressement, d'enrôlement et de mobilisation qui soutiennent la dynamique participative du monde associatif.

#### **4. Une zone de problématisation du « consommateur »**

Bien que le consommateur soit reconnu comme un acteur susceptible de porter les préoccupations « du grand public », et qu'il soit à ce titre un acteur légitime de la normalisation internationale, sa définition officielle au sein de l'ISO souligne avant tout sa capacité d'acteur économique. Cette définition fait néanmoins l'objet de contestation et témoigne sous cet angle de l'existence d'une « zone de traduction » (Barry, 2013) balisée par la figure du consommateur-citoyen et du consommateur-client (voir chapitre 4). La première définition du « consommateur » adoptée durant la réunion initiale du COPOLCO penche cependant largement en faveur d'une perspective économique du consommateur : « Le COPOLCO, *provisoirement et à défaut d'un examen approfondi d'une définition plus complète et plus largement*

---

<sup>261</sup> Stephen Russell, Secrétaire général, ANEC, communication personnelle, Bruxelles, 9 juin 2010.

<sup>262</sup> Jens Henriksson, International officer, Sveriges Konsumenter, communication personnelle, Stockholm, 10 septembre 2010.

*acceptable*, entend par le terme « consommateur » un membre individuel du grand public qui achète ou utilise les marchandises, la propriété ou les services à des fins privées » (italique ajouté)<sup>263</sup>. Cette définition évoluera très peu. Elle est publiée telle quelle en 1980 au sein de la déclaration ISO/CEI dont la révision conduite en 2001 a supprimé la partie que nous avons soulignée, c'est-à-dire le caractère provisoire et l'absence d'un examen approfondi de la définition du consommateur. On comprend aisément qu'après plus de vingt ans d'existence, l'honnêteté intellectuelle de la définition originale puisse apparaître comme un manquement du COPOLCO. Cette définition connaîtra une autre évolution mineure<sup>264</sup> en 2010-2011 suite aux travaux de l'ISO sur la responsabilité sociétale et où le consommateur est défini comme « membre individuel du grand public qui achète ou utilise la propriété, les produits ou les services à des fins privées »<sup>265</sup>. Le COPOLCO entérine cette nouvelle définition en 2011<sup>266</sup>. Bien que le consommateur soit reconnu comme représentant les préoccupations « du grand public », il est avant tout envisagé comme un acteur individuel plutôt que collectif au sein de ce public. Cette définition n'offre d'ailleurs aucune information quant à la nature de ses préoccupations, qu'il s'agisse de la santé, de la sécurité, de la protection de l'environnement ou encore de l'information et du choix. La référence à l'achat situe clairement le consommateur dans la sphère économique des échanges contractuels. L'emphase sur « les fins privées » pour lesquelles il achète ou utilise un produit laisse dans l'ombre la dimension collective des pratiques d'achat ou d'usage des produits qui interviennent toujours dans un

---

<sup>263</sup> Cette définition est inspirée de la proposition suédoise qui offrait néanmoins une nuance supplémentaire en indiquant que l'achat et l'usage soient « essentiellement » à des fins privées. L'autre proposition émane du BSI et insistait sur la position de faiblesse du consommateur dont les achats « pour son usage particulier et sur une échelle restreinte, ne lui permettent pas d'influencer le marché » (PV COPOLCO, 1978, p.17). Bien que le président du COPOLCO propose que cette question soit inscrite à l'ordre du jour de la prochaine réunion, en 1979 cette question n'est pas abordée.

<sup>264</sup> En effet, la modification concerne l'usage du terme de « produits » à la place de celui de « marchandises » puisque selon les discussions, le premier couvre aussi bien les marchandises que les services (PV COPOLCO, 2010, p. 12). Le terme service est cependant maintenu.

<sup>265</sup> Il s'agit ici d'une traduction de la version anglaise de la définition du consommateur présente dans la norme ISO 26000 publiée en 2010 : « individual member of the general public purchasing or using property, products or services for private purposes » (disponible sous <https://www.iso.org/obp/ui/fr/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:en> ). La version française diverge de façon importante, ignorant l'appartenance au grand public et la référence à la propriété : « particulier achetant ou utilisant des biens, des produits ou services à des fins privées » (disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp/ui/fr/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:fr> , accès le 30 avril 2014). Sous cet angle, l'exercice de traduction des normes internationales semble offrir une possibilité officieuse pour en influencer le contenu !

<sup>266</sup> PV COPOLCO, 2011, p. 17.



contexte social particulier donnant sens à ces pratiques. Si le consommateur existe en dehors de la relation contractuelle, c'est par l'usage qu'il fait des produits, un usage qui n'implique pas nécessairement la propriété et permet de distinguer l'acheteur effectif de l'utilisateur final, par exemple dans le cas des jouets pour enfant. Cette référence à l'usage vient cependant souligner l'importance des notions de fonctionnalité et d'aptitude à l'emploi bien plus qu'elle ne sanctionne la nature sociale de l'usage des produits, tout en permettant de réaffirmer le consommateur comme se situant de l'autre côté de la production.

Malgré la faible évolution de la définition du consommateur, les divergences dont elle fait l'objet lors de son élaboration en 1978 ou lors des révisions ultérieures illustrent l'existence d'une zone de problématisation, plutôt que d'une conceptualisation univoque de la figure du consommateur. Cette zone de problématisation où s'affrontent différentes définitions du consommateur est en partie balisée par les idéaux types développés par Cohen (2003), la capacité d'acteur économique rationnel du consommateur ou au contraire sa vulnérabilité étant mise en avant. Ces idéaux types ne permettent cependant pas de rendre compte du conflit entourant les compétences cognitives des consommateurs ni de la façon dont ses préoccupations sont dénationalisées par l'entremise d'un nouveau consommateur, celui du XXI<sup>e</sup> siècle. En effet, nous verrons que la problématisation des liens entre les normes internationales et le consommateur contribue à renforcer l'autorité des normes internationales, dans un premier temps, en soulignant les bénéfices des normes pour les consommateurs, en appelant les gouvernements à en faire usage dans leur politique de protection des consommateurs ou encore en soulignant les garanties apportées par la certification pour le consommateur. Puis, dans une seconde période, cette problématisation prend une tournure plus globale et les liens entre la figure du consommateur et les normes internationales échappent en partie au contexte national.

Bien que la problématisation des liens entre le consommateur et la normalisation internationale soit avant tout fondée sur une perspective économique du consommateur, elle est contestée et reflète l'existence d'une « zone de problématisation » plutôt que d'une problématisation univoque et partagée de tous. Cette zone de problématisation où s'affrontent différentes perspectives des liens entre les consommateurs et les normes internationales semblent en partie délimitée

par les idéaux types développés par Cohen (2003) qui parfois se chevauchent parfois entre en conflit. La figure du consommateur-client est clairement évoquée par le président du COPOLCO lors de son allocution d'ouverture de la réunion inaugurale du COPOCLO : « le consommateur est un partenaire économique à part entière capable de faire connaître sa demande et d'exprimer sa volonté. À côté des producteurs (...), les consommateurs constituent progressivement une sorte de levier actif qui agit, par sa demande, sur la conception des produits et leur adaptation aux usages qu'ils demandent »<sup>267</sup>. À l'inverse, l'année suivante un représentant de l'association force ouvrière consommateur<sup>268</sup> envisage avant tout l'apport des normes internationales pour l'homme de la rue sous l'angle du consommateur-citoyen, qu'il s'agisse de la sécurité qui relève « des pouvoirs publics qui ne sauraient renoncer à aucun moment et au profit de quelque intérêt ou organisme que ce soit à ce qui est la responsabilité majeure de l'État à l'égard du citoyen »<sup>269</sup>, de l'aptitude à l'emploi conçue comme une exigence universelle qui ne devrait pas être subordonnée à l'application volontaire des normes<sup>270</sup> ou de l'innovation : « Ne serait-il pas possible de faire en sorte que la norme s'attache davantage à accompagner l'évolution technique, à encadrer les objectifs, à en définir les contraintes protectrices ? Si elle ne doit pas prétendre au contrôle de l'innovation, du moins est-elle fondée à en limiter les risques et les coûts »<sup>271</sup>.

Ces préoccupations restent cependant absentes du discours officiel du COPOLCO, comme en témoigne la brochure ISO/CEI intitulée « les normes et le consommateur » publiée en 1981. Au sein de cette dernière, les « exigences concernant les consommateurs dans une norme » sont limitées à la vérifiabilité des

---

<sup>267</sup> Annexe 1 à PV COPOLCO, 1978, p. 1.

<sup>268</sup> À la demande des participants, la déclaration faite par ce représentant en 1979 est transmise par écrit et annexée au PV de l'année suivante. Voir PV COPOLCO 1980.

<sup>269</sup> Et de poursuivre : « Mais les normalisateurs sont tout désignés pour rechercher sous le contrôle et par délégation des pouvoirs publics les solutions techniques de la sécurité (...). Ceci étant, il est bien clair que l'appréciation des risques ne doit pas conduire à des arbitrages en faveur des intérêts économiques (...) », DT COPOLCO, 1980, « programme à long terme du COPOLCO. » Voir DT COPOLCO, 1980, « Les objectifs pour la normalisation » (Annexe 2 à ISO COPOLCO 50).

<sup>270</sup> « Si les choix individuels doivent être préservés en tant qu'élément de la liberté de chacun, ils ne doivent pas avoir à s'exercer entre des produits qualifiés et d'autres qui ne le seraient pas. L'intervention de la norme (...) se doit d'être homogène dans son élaboration concernant aussi bien les biens intermédiaires utilisés par les professionnels en mesure de faire prévaloir leurs exigences que les biens de consommation courante pour lesquels les consommateurs ne sont pas placés dans une situation d'égalité à l'égard des professionnels » (*idem*).

<sup>271</sup> Voir DT COPOLCO, 1980, « Les objectifs pour la normalisation » (Annexe 2 à ISO COPOLCO 50).

valeurs et caractéristiques des produits, aux méthodes d'essai, d'échantillonnage et de contrôle, au marquage et étiquetage, aux documents accompagnant le produit et aux emballages. De même, la section titrée « possibilité d'utilisation des normes internationales dans l'intérêt des consommateurs »<sup>272</sup> souligne d'abord le rôle important des consommateurs pour la mise en application des normes : « (...) en encourageant l'achat de produits conformes à des normes et en faisant agir les organisations de consommateurs, les gouvernements, les organisations d'information sur les produits et d'essais comparatifs, les organismes de certification »<sup>273</sup>. La brochure souligne ensuite le rôle des gouvernements qui « dans leur désir de supprimer les obstacles techniques au commerce, d'assurer la régularité des transactions, la protection de la santé, de la sécurité et de l'environnement (et par là du consommateur) » sont encouragés à faire « référence à des Normes internationales particulières dans les règlements pertinents ». C'est enfin aussi par l'entremise de la certification que les normes internationales sont utilisées dans l'intérêt des consommateurs car elle offre « la preuve impartiale » de la conformité aux normes<sup>274</sup>. On peut alors questionner l'intitulé de cette section dont la substance renvoie plutôt à la possibilité d'utiliser le consommateur pour promouvoir les instruments de la normalisation internationale qu'à l'opportunité d'utiliser des normes pour promouvoir les préoccupations des consommateurs.

La lutte entre une conception individuelle ou collective du consommateur, limitée ou non à la sphère privée, transparait aussi au cours des discussions du COPOLCO concernant l'adoption de la définition du consommateur élaborée au sein d'ISO 26000. Le comité technique en charge d'ISO 26000 ayant développé une autre définition, le COPOLCO décide au terme d'un « vif débat » de créer un sous-groupe de travail pour examiner cette question terminologique<sup>275</sup>. Ce sous-groupe mène alors une enquête auprès des membres du COPOLCO dont les trois quarts soutiennent l'adoption. Notons tout d'abord que la plupart des arguments à

---

<sup>272</sup> Il s'agit en l'occurrence du titre de l'une des sections de la brochure ISO/CEI intitulée « les normes et le consommateur », publiée en 1981 et reproduite dans DT COPOLCO, 1984, « Brochure ISO/CEI 'Les normes et le consommateur' » (annexe 2 à ISO/COPOLCO 111).

<sup>273</sup> *Ibid.*, p. 9.

<sup>274</sup> *Idem.*

<sup>275</sup> DT COPOLCO, 2010, 2010, « Developments of consumer interest in the Asia-Pacific: Report by a representative of the Asia-Pacific members of COPOLCO » (ISO COPOLCO 24/2010, p. 12-13).

l'encontre de la nouvelle définition, exposés ci-après, pourraient tout aussi bien porter sur la définition originale du COPOLCO qui ne répond pas non plus aux oppositions soulevées<sup>276</sup>. Selon les opposants à l'adoption de cette nouvelle définition, celle-ci est trop étroite. Elle ne permet pas selon un commentaire de couvrir le cas d'un commerçant qui achète un téléphone et qui, en cas de problème, devrait pouvoir bénéficier des mêmes protections qu'un consommateur (Nouvelle-Zélande). Tel est cependant aussi le cas de la définition originale. Côté norvégien on questionne la nécessité d'une telle définition, puisqu'en fonction du sujet traité par un comité technique, la définition du consommateur doit pouvoir être modifiée, de même qu'il est proposé d'ajouter une précision quant à un achat ou un usage « essentiellement » à des fins privées<sup>277</sup>. Là aussi, la définition originale ne répond pas à cette préoccupation. Le Chili propose de définir le consommateur comme une personne légale qui « en vertu d'une transaction légale payée » fait usage de biens ou services, subordonnant ainsi l'existence du consommateur à la passation d'un contrat, alors qu'à l'inverse le Costa Rica propose d'ajouter à l'achat ou à l'usage, « la réception d'information et la suggestion d'achat » afin de couvrir les pratiques publicitaires<sup>278</sup>.

Malgré la faible opposition à l'adoption de la définition utilisée au sein d'ISO 26000 lors de cette enquête (5 voix sur 28), les remarques exposées durant la réunion plénière de 2010 permettent d'approfondir les enjeux entourant la définition du consommateur. Durant la réunion plénière de 2010, une déléguée danoise souligne à nouveau l'étroitesse de la mention à l'usage ou l'achat à « des fins privées » qui peut de plus faire l'objet de diverses interprétations<sup>279</sup>. Le représentant de la CEI présent à la réunion recommande à l'inverse de ne pas supprimer la référence au « privé ». Cependant, comme nous l'avons vu, cette restriction à la sphère privée ignore un pan entier du consommateur, sa capacité d'agent politique. Ce point est

---

<sup>276</sup> En l'occurrence par les comités membres représentant la Nouvelle-Zélande, le Chili, la Norvège, le Japon et le Costa Rica.

<sup>277</sup> Une précision déjà présente dans la proposition suédoise faite en 1978, voir note de pas de page 15.

<sup>278</sup> Enfin, l'opposition japonaise concerne le temps des verbes et souligne l'incertitude du comité miroir sur la question. Ainsi débute le commentaire japonais : « First of all, the marked "NO" above means a weak "no", more precisely, like between Yes and No actually ». Voir DT COPOLCO, 2011, « results of the survey of copolco: definition of "consumer" » (Annexe 3 à ISO/COPOLCO 2011.).

<sup>279</sup> Si l'interprétation néo-zélandaise exclut les professionnels, on peut aussi dire que cette définition exclut les achats réalisés par le monde associatif.

d'ailleurs souligné par la représentante de CI lorsqu'elle évoque la discussion du groupe ISO 26000 sur les termes « membre individuel du grand public » qui a débouché sur le maintien du terme « individuel », préféré à une référence à un groupe de consommateurs<sup>280</sup>. On peut ici à nouveau identifier les idéaux types de Cohen à l'œuvre. La très faible évolution de la définition du consommateur ne reflète cependant pas les changements plus larges entourant la figure du consommateur.

Si l'on trouve l'expression de la République des consommateurs (Cohen, 2003)<sup>281</sup> dans les travaux de normalisation, c'est-à-dire d'un consommateur envisagé comme citoyen-acheteur qui remplit une obligation civique en assouvissant ses désirs personnels, c'est à l'approche du second millénaire qu'un « nouveau consommateur » est explicitement mentionné au sein du COPOLCO. Ainsi, l'allocation d'ouverture prononcée à l'occasion de la journée d'étude du COPOLCO dédiée au commerce équitable souligne : « The expectation of the new consumer is not limited only to quality and performance but is extended to other aspects such as safety, health, environment, ethics and management systems »<sup>282</sup>. De même, au cours de la séance plénière, il est souligné que « the 21st century consumer is: international, has difficulty in validating information, can be more elderly, poorer, and more concerned by ethical behaviour »<sup>283</sup>. Sadie Homer, représentante de Consumers International s'y rapporte comme suit, dans un article du Bulletin ISO : « In addition to having higher expectations of the products and services themselves, many consumers are now also expressing social and environmental concerns about the way their goods and services are being produced » (Homer, 2003, p. 30).

---

<sup>280</sup> L'intervention de Sadie Homer, représentante de CI est la suivante: « There was also discussion about the use of the term "individual member of the general public" rather than a group of consumers; the term "individual" was maintained. » (PV COPOLCO, 2010, p.12).

<sup>281</sup> Le bien-être de la nation, en l'occurrence américaine, est étroitement associé au consommateur comme en témoigne Underwriters Laboratories à l'occasion d'une enquête sur la participation des consommateurs aux travaux de la CEI : « Supporting the Nation's critical need to regain our Nation's competitiveness in foreign markets is everyone's job and consumers play a critical role. That role is to help, through their purchases, support American industry as it develops new products that are competitive in export as well as domestic markets. » Voir DT COPOLCO, 1990, « Questions de consommation au sein de la CEI » (annexe 6 à ISO/COPOLCO 188, p.2).

<sup>282</sup> « Consumer confidence and the role of standards. Principles and ethical practice. COPOLCO Workshop, Bangkok (Thailand), 9 September 2003, « Summaries of papers to be delivered and in annex biographical sketches of the speakers, moderators and rapporteurs »

<sup>283</sup> PV COPOLCO, 2003, p. 16.

Ce « nouveau consommateur »<sup>284</sup> semble d'une part demander de nouvelle protection sur le marché global et, d'autre part, porter sur de nouvelles préoccupations à l'instar de l'environnement, du commerce équitable ou de la responsabilité sociétale. Il se rapproche en partie du citoyen-client de la République des consommateurs, comme le suggère ce commentaire paru dans le magazine de l'ISO et écrit par Jai Ok Kim, président du COPOLCO (2006-2009) et membre de l'association coréenne de consommateurs: « Standards allow consumers to act as citizens, contributing to society through their purchasing acts » (Kim, 2007, p. 1). Sous cet angle, la prise en compte des nouvelles préoccupations sociétales passe clairement par l'acte d'achat individuel, l'une des caractéristiques majeures de la République des consommateurs. À l'inverse, l'obligation civique attachée à l'acte d'achat ne s'inscrit plus dans un contexte national, mais relève de préoccupations globales. Sous cet angle, les préoccupations de ce nouveau consommateur apparaissent comme largement dénationalisées (Sassen, 2006), justifiant d'autant plus l'élaboration de normes internationales pour les couvrir. C'est d'ailleurs aussi ce nouveau consommateur qui permet d'envisager une extension du mandat du COPOLCO aux ONG, comme nous le verrons plus en détail dans le chapitre suivant.

Comme on le voit, la définition du consommateur est un enjeu susceptible d'affecter sa représentation et la définition des acteurs autorisés à parler en son nom (Hilton & Daunton, 2001; Trentmann, 2006). Les idéaux types développés par Cohen laissent cependant dans l'ombre un enjeu central au sein des arènes de normalisation, celui de l'expertise (Loya & Boli, 1999; Mallard, 2000a). Au mieux, on peut s'accorder avec Trumbull (2006) pour souligner que le consommateur, comme acteur économique à part entière et portant une part des risques liés aux transactions, a droit à une information privilégiée sur les produits. Cette perspective, largement supportée par le COPOLCO, ne permet cependant pas d'attribuer au consommateur une expertise autre que celle très personnelle de choisir. Cependant, là encore, cette problématisation du consommateur est contestable et contestée et le

---

<sup>284</sup> Toujours dans un article du Bulletin de l'ISO, on trouve mention explicite de ce nouveau consommateur : « The new consumer has new needs. The 21st-century consumer has evolved and is better informed and more demanding than in the past. The national consumer has become an international consumer, and demographic shifts worldwide, with a growth in the numbers of elderly people – and of the poor – have had, and are having, considerable influence on consumer trends. This new consumer is far more aware of social issues, such as corporate social responsibility or the environment » (ISO, 2003, p. 30).

consommateur-expert est aussi représenté aux réunions du COPOCLO par l'entremise d'instituts de recherches ménagères (Chatriot et al., 2006). Comme nous le verrons plus en détail au cours du chapitre 8 dédié à l'influence des consommateurs sur les travaux de normalisation, leurs compétences cognitives font l'objet de diverses interprétations, allant d'une absence totale de connaissances techniques à la reconnaissance des qualifications universitaires de leurs représentants. Il suffit ici de noter que les compétences attribuées aux représentants des consommateurs font l'objet d'une lutte qui n'est pas sans conséquence sur les modalités de leur représentation, un constat plus largement étayer dans l'avant-dernière section de ce chapitre.

En résumé, les éléments à retenir de la problématisation du consommateur et de ses représentants légitimes par le COPOLCO sont les suivants. Premièrement, le consommateur est défini de façon étroitement économique au sein de la déclaration ISO ; aucune précision quant à ses compétences, ni à ses préoccupations en matière de santé ou de protection de l'environnement, ni à son droit à l'information ou à la sécurité, ni à sa position de faiblesse sur les marchés. Il ne faut pas pour autant conclure à l'absence de conflits quant à l'identité du consommateur et de ses représentants. Il existe clairement une zone de contestation de la problématisation des liens entre le consommateur et les normes internationales. Cette zone porte sur la nature individuelle ou collective de ses revendications et la place de la norme dans l'encadrement des marchés : s'agit-il de choisir entre un produit qualifié et non qualifié ? Où placer la limite entre les caractéristiques exigées par la loi et celles contenues dans les normes volontaires ? Deuxièmement, à cette définition étroite du consommateur correspond l'absence de définition, ou plutôt une définition à géométrie variable des parties prenantes autorisées à parler en son nom. Une grande variété d'acteurs représente les consommateurs et l'absence persistante d'une définition des « représentants des consommateurs » est en partie une conséquence de l'application de la machinerie des comités techniques qui permet aux membres de l'ISO de préserver leurs prérogatives dans la canalisation de la représentation. On notera cependant que lorsque la question de l'inclusion d'autres parties prenantes surgit, comme les ONGs, une définition implicite des véritables représentants des consommateurs se fait jour pour défendre la voix du consommateur. Troisièmement, cette même machinerie est à son tour une limite

importante d'un dispositif tel que le COPOLCO puisqu'elle ne permet pas une représentation horizontale des intérêts des consommateurs, l'accès des comités techniques étant gardé par les ONN. On voit ici le caractère paradoxal de la mission du COPOLCO qui consiste pour partie à étudier et renforcer la participation des consommateurs aux travaux de normalisation sans toutefois avoir une définition précise des représentants des consommateurs – sur quelle base l'étudier alors ? – ni un accès aux travaux techniques – autrement dit, le COPOLCO doit encourager la participation des consommateurs tout en leur demandant, en cas d'intérêt, de passer par une autre organisation, en l'occurrence les ONN ! Quatrièmement, si l'absence de définition des parties prenantes est une source majeure de l'ambiguïté de ces mécanismes participatifs, la multipositionnalité des représentants des consommateurs accentue un peu plus l'incertitude entourant les intérêts et/ou les perspectives représentés (Ruwet, 2010). On comprend mieux, dans ces conditions, l'importance des mécanismes d'intéressement qui justifient pour les associations de consommateurs de dédier une part de leurs ressources aux activités de normalisation et de faire mentir le diagnostic du manque d'expertise.

## **5. Intéressement et enrôlement des représentants des consommateurs : la marque de la médiation marchande ?**

Les archives du COPOLCO, les entretiens réalisés avec des représentants des consommateurs impliqués dans les travaux techniques et le projet INTERNORM démontrent l'importance des mécanismes d'intéressement pour comprendre la sélectivité de la participation des associations de consommateurs. La problématisation du consommateur en tant que figure économique favorise les dispositifs de médiation marchande supportant l'individualisation du choix. Une large gamme de mécanismes au cœur de la « médiation marchande », c'est-à-dire des dispositifs qui permettent la rencontre entre le produit et le client (Cochoy, 2002b; Dubuisson-Quellier, 2009a), se trouvent à l'agenda du COPOLCO. Le COPOLCO crée ainsi divers groupes de travail pour aborder des questions telles que les normes pour les emballages (1980), les pictogrammes et symboles graphiques (1980), les instructions d'emploi (1981), la certification (1984) notamment chargés d'élaborer des guides à l'intention des comités techniques. D'autres dispositifs de médiation marchande sont aussi à l'ordre du jour des travaux du COPOLCO à l'instar



des essais comparatifs, des informations sur les produits de consommation, des marques de conformité aux normes, ou encore de l'étiquetage de la consommation d'énergie, des sujets qui apparaissent dès la seconde réunion du COPOCLO. Comme nous le verrons, les tests comparatifs occupent une place particulièrement importante pour saisir les dynamiques participatives des représentants des consommateurs. Ces tests dont la pratique se généralise auprès des associations de consommateurs (Wassermann, 1973) contribuent certes à construire le consommateur comme un acteur rationnel confiant dans le soutien que la science et l'expertise technique offrent à la décision d'achat (Aldridge, 1994; Kleinschmidt, 2010; Myrvang, 2011). Cependant, le consommateur est aussi intéressé aux activités de normalisation en tant que figure politique ; comme le résume le représentant de l'association autrichienne des consommateurs lors de la deuxième réunion du COPOCLO : « les organisations de consommateurs ont besoin de normes dans deux situations : lorsqu'une loi est discutée et lorsque des essais sont réalisés »<sup>285</sup>. Comme nous allons le voir, la réalisation des essais comparatifs et l'identification plus du rôle des normes au sein d'une variété de mécanismes de régulation sont souvent à l'origine de la participation effective des représentants des consommateurs à leur élaboration.

Les tests comparatifs sont un important dispositif d'intéressement et d'enrôlement (Callon, 1986b) des associations de consommateurs aux travaux de normalisation internationale. Les essais comparatifs et les méthodes normalisées d'essai d'aptitude à l'emploi (MNEA) sur lesquelles ils se fondent sont une préoccupation persistante des AC. Leur publication est à l'origine de revenus substantiels pour les associations de consommateurs comme nous l'avons vu au chapitre 2. En outre, leur réalisation permet un examen critique des normes et MNEA pour les produits de consommation. Les organisations d'essais comparatifs, de par les connaissances qu'elles développent et leur sensibilisation aux enjeux des spécifications techniques, apparaissent comme des soutiens importants pour les organisations de normalisation régionale et internationale, qu'il s'agisse de supporter l'adoption des normes internationales, de proposer de nouveaux objets de normalisation ou de renforcer la participation des représentants des consommateurs. Ainsi, lors de la

---

<sup>285</sup> PV COPOLOCO, 1979, p. 13.

première réunion COPOLCO, le membre britannique d'une association de consommateur souligne que « les organisations d'essais comparatifs qui emploient souvent des normes, les organisations de consommateurs, peuvent jouer un rôle dans l'application des normes de biens de consommation » et que les projets portant sur la réalisation d'essais comparatifs, souvent établis conjointement par les organisations internationales de consommateurs et les organisations des pays en voie de développement, sont une « occasion de promouvoir la normalisation parmi ces consommateurs »<sup>286</sup>.

Les travaux de l'ISO affectent la réalisation des tests comparatifs principalement à deux titres. Le premier concerne les méthodes normalisées d'essais et d'aptitude à l'emploi (MNEA). Le second concerne la réalisation des tests comparatifs pour laquelle l'ISO met à disposition, moyennant finance, un guide de bonnes pratiques applicables indépendamment du type de produit testé. Les MNEA<sup>287</sup> concernent la définition des caractéristiques à évaluer en vue d'assurer l'aptitude à l'emploi d'un produit spécifique, la spécification de la méthode d'essai correspondant à chacune des caractéristiques (échantillonnage, appareillage nécessaire, mode opératoire, reproductibilité, tolérances, conditions générales d'essais telles que la température, l'humidité, etc.) et la présentation des résultats<sup>288</sup>. Elles figurent déjà en bonne place dans les discussions de l'ISCA<sup>289</sup> et concernent une part importante des « priorités

---

<sup>286</sup> PV COPOLCO, 1978, p.8 et p.15.

<sup>287</sup> Voici la définition des MNEA selon le Guide 4 :1975 de l'ISO, « Préparation de méthodes normalisées d'essais d'aptitude à l'emploi des biens de consommation » qui a été élaborée par l'ISCA et adopté par le Conseil de l'ISO en 1973 : « Méthodes d'essais qui ont un rapport évident, soit direct soit indirect, avec l'aptitude à l'emploi d'un produit lors de son utilisation pratique, et qui sont destinées à être utilisées comme base d'information pour les consommateurs sur les caractéristiques d'aptitude à l'emploi du produit. » Voir DT COPOLCO, 1979, « Futur du guide ISO 4 Préparation de méthodes normalisées d'essai d'aptitude à l'emploi des biens de consommation (MNEA) » (annexe à ISO/COPOLCO 32, 1979).

<sup>288</sup> Idem.

<sup>289</sup> À tel point que le représentant du comité miroir américain de la CEI s'interroge « sur le concept que le principal centre d'intérêt des organisations de consommateurs est la définition de méthodes normalisées pour la mesure de l'aptitude à la fonction et il est en général admis que tel n'est pas le cas » (ISCA Secrétariat 8, mars 1968, p. 4). La discussion qui suit laisse cependant une place prépondérante aux MNEA, M. Frontard déclarant que « le Comité [ISCA] a pour premier objectif d'étudier les méthodes (...) » et un représentant anglais soulignant « Reste à décider du choix des produits et des caractéristiques dans les méthodes normalisées pour la mesure de l'aptitude à la fonction, qu'il s'agisse d'essais comparatifs ou d'étiquetage d'information. » (PV ISCA, 1968, p. 5). Les propositions de nouvelles normes faites par l'ISCA porteront d'ailleurs toutes sur des MNEA, qu'il s'agisse des « bicyclettes, tricycles et vélomoteurs », des « tapis faits à la main », des « tapis faits à la machine », des « peintures et vernis », des « voitures d'enfants et poussettes » ou des « machines à coudre » (voir PV ISCA, 1970).

du point de vue des consommateurs » au sein du COPOLCO<sup>290</sup>. Enfin, elles sont centrales dans la réalisation des essais comparatifs, comme en témoigne le comité ISO/TC 73 qui lors de l'établissement du Guide ISO 12 (1977) « Essais comparatifs des produits de consommation (...) avait également à l'esprit le fait que l'ISO et la CEI, au travers de leurs comités avaient lancé un vaste programme d'établissement de méthodes [MNEA]. Ces méthodes ont pour objet les essais techniques des produits, destinés aux systèmes d'information des consommateurs, y compris les essais comparatifs » (ISO Guide 12, 1977) »<sup>291</sup>. Comme on le voit, la réalisation d'essais comparatifs par les associations de consommateurs est un puissant moyen de promotion et de diffusion des normes internationales.

Bien qu'il ne soit pas contraignant pour les comités techniques et les associations de consommateurs publiant des magazines de tests, le guide de l'ISO concernant les essais comparatifs est un enjeu important pour les organisations de consommateurs, à l'instar de l'OIUC, aujourd'hui CI, ou de l'ANEC. Comme le soulignent les discussions concernant l'opportunité de réviser ce guide « les essais comparatifs permettent aux consommateurs d'être informés de façon impartiale (...) » et mettent en lumière « le lien pratique entre les travaux de l'ISO et de la CEI en matière d'élaboration de méthodes d'essais et ceux des organismes d'essais comparatifs »<sup>292</sup>. Le guide original pose de nombreuses exigences en matière de sélection et de taille de l'échantillon, en matière de méthodes d'essais non

---

<sup>290</sup> Au cours des années 1980, les normes évoquées au sein de ces priorités portent souvent sur les méthodes d'essais, à l'instar des priorités présentées en 1988 et qui incluent (entre autres) les méthodes d'essai pour : les emballages à l'épreuve des enfants, les lits d'enfants, les chaises hautes pour enfant, les taille-haies, les comportements au feu des textiles ou de l'ameublement, les essais de résistance des attelages pour caravanes, les essais de choc avec les piétons pour les structures frontales de voitures, le freinage des motocycles, les essais de lavage des lave-vaisselles et des lave-linges ou encore les « essais pour vérifier la sécurité électrique et la non-propagation du feu dans la cavité des appareils de cuisson micro-ondes ». Voir DT COPOLCO, 1988, « Priorités du point de vue des consommateurs – rapport du groupe de travail » (ISO/COPOLCO 160, pp. 1-3). Dès les années 1990, les priorités sont présentées de façon plus générale et l'intitulé exact des normes couvertes par les comités techniques ne figure plus que rarement dans ces rapports.

<sup>291</sup> Ce guide a été développé à l'origine par le TC 73 en collaboration avec l'OIUC voir DT COPOLCO, 1983, « Projet de guide ISO/CEI sur les essais comparatifs » (annexe à ISO COPOLCO 91, 1983). Suite au travail de révision débuté à l'initiative du COPOLCO en 1983, ce guide deviendra en 1985 un guide conjoint de l'ISO et de la CEI, le Guide 46 :1985 « Essais comparatifs des produits de consommation et de leurs services – Principes généraux » (PV COPOLCO, 1983, pp. 5-6).

<sup>292</sup> Idem.

conformes aux MNEA, de droit de réponse des fabricants<sup>293</sup>, ou encore quant à l'absence de « toute publicité commerciale » dans la revue où les résultats sont publiés<sup>294</sup> (ISO Guide 4 :1975). Du point de vue du représentant de l'OIUC, il est important que ce guide puisse être utilisé par tous ses membres dont une part croissante représente les pays en voie de développement : « Il convient donc d'avoir un guide qui permette à ces jeunes organisation d'effectuer des essais comparatifs d'une façon qui leur est possible ; or il semble que le guide actuel ait été rédigé pour des organisations de consommateurs des pays développés. ». <sup>295</sup> Le guide révisé contient alors des exigences plus générales et ne mentionne plus, par exemple, l'absence d'une reprise des résultats à des fins publicitaires.

Les enjeux entourant ce guide ressurgissent dans les années 1990 suite à l'adoption par l'organisation italienne de normalisation d'un guide sur les essais comparatifs « très vaguement inspirée du guide ISO » (SECO, 1994a, p. 26)<sup>296</sup> et proposée auprès du CEN comme base pour une norme européenne. À cette occasion, le SECO<sup>297</sup>, alors en passe de devenir l'ANEC, s'oppose à ces travaux européens avec succès et souligne : « Malheureusement, les associations de consommateurs ne semblent pas avoir été consultées sur l'élaboration de cette norme, dont l'objectif semble, à de nombreux égards, entraver les activités d'essais comparatifs de ces associations dans la mesure où elle comporte, entre autres exigences, un droit de réponse onéreux et des conditions pour le renouvellement des essais » (*idem.*).

Les archives du COPOLCO illustrent à quel point la réalisation d'essais comparatifs

---

<sup>293</sup> Notons que si le guide recommande d'informer les fabricants des résultats des essais, en cas de désaccord, il revient au fabricant de fournir des justifications et de démontrer que les résultats sont inexacts. Ce point est au cœur de l'opposition. Voir DT COPOLCO, 1983, « Projet de guide ISO/CEI sur les essais comparatifs » (annexe à ISO COPOLCO 91, 1983).

<sup>294</sup> *Idem.*

<sup>295</sup> On peut ici préciser que les associations des pays développés n'ont pas toujours les moyens de répondre aux exigences de ce guide : « les pays en voie de développement ne sont pas les seuls à ne pas avoir toujours les moyens nécessaires pour effectuer les essais comparatifs selon le guide 12 » (PV COPOLCO 116, 1984, p. 7). Un exemple est d'ailleurs fourni par l'association néerlandaise de consommateurs qui indique lors d'une enquête sur « la mise en application réussie des normes de consommation volontaires » que dans ses essais sur les grille-pains, « la partie de la norme (...) traitant de la capacité à « griller » n'est pas utilisée, car trop coûteuse à tester. » Voir DT COPOLCO, 1979, « Expériences des comités membres en matière de mise en application réussie des normes de consommation volontaires » (Annexe 2 à ISO COPOLCO 28, 1979).

<sup>296</sup> Document disponible dans les documents de travail de la 16<sup>e</sup> réunion du COPOLCO, 1994.

<sup>297</sup> Il s'agit du Secrétariat européen de coordination pour la normalisation, alors sous l'égide du Bureau européen des consommateurs (BEUC).

peut se trouver à la source de la représentation effective des AC dans les travaux de normalisation. Par exemple, le rapport annuel d'activité de Consumer International auprès du COPOLCO souligne que « Consumers International continue de dépendre largement des ressources de ses membres importants des pays développés, qui effectuent les travaux d'essais comparatifs qui sous-tendent une représentation efficace »<sup>298</sup>. De même, un séminaire du SECO tenu en septembre 1993 en « fait la preuve : les essais comparatifs et les recherches sur la sécurité des produits de consommation ont un rôle important à jouer dans la représentation et les actions de lobbying au niveau de la normalisation » (SECO, 1994b). De nos jours, la réalisation d'essais comparatifs soutient toujours la participation des associations de consommateurs notamment en permettant aux associations de se familiariser avec le monde des normes et en leur offrant une source de connaissance à faire valoir durant les délibérations des comités techniques.

L'importance des essais comparatifs en tant que dispositif d'intéressement aux activités des comités techniques est aussi confirmée lors de nos entretiens. L'intéressement réussi des associations de consommateurs aux travaux de normalisation s'explique en partie par l'enchâssement des normes internationales et de la pratique des essais comparatifs qui peuvent être à l'origine de revenus substantiels pour les associations de consommateurs.<sup>299</sup> De nos jours, l'empreinte des tests comparatifs sur la participation des AC est toujours présente comme le confirment les entretiens réalisés avec les responsables de certaines associations de consommateurs. Aux États-Unis, Consumers Union justifie son implication aux travaux de normalisation en revenant sur les prémisses des essais comparatifs : «the vision of the consumer movement in the US was a vision partly that if products were held to higher standards and scientifically tested, it would be better for the economy, better for the consumer »<sup>300</sup>. En Allemagne, il existe aussi une étroite coopération entre l'association de consommateurs publiant un magazine d'essais

---

<sup>298</sup> DT COPOLCO, 1995, « Activités de Consumers International en ce qui concerne la normalisation – rapport d'un représentant de CI » (ISO COPOCLCO 275, pp..

<sup>299</sup> Par exemple, 88% du budget de la SW provient de la vente du magazine de tests comparatifs (Brackemann, 2009). Pour Consumers Union, ces ventes représentent 92 % de ses revenus en 2008 (Sassen, 2006).

<sup>300</sup> Charles Bell, Directeur des programmes "Public Policy and Advocacy", CU, communication personnelle, Yonkers (NY), 20 août 2009.

comparatifs, la Stiftung Warentest (SW), et l'institut allemand de normalisation (DIN), tous deux situés dans le même bâtiment à Berlin. Outre l'étroite collaboration entre la SW et le DIN lors de l'établissement du conseil consommateur du DIN (DIN-VR) et la présence de la SW au niveau de la présidence du DIN, la SW participe activement aux travaux des comités techniques<sup>301</sup>. Comme le souligne le directeur de la recherche de la SW, les essais comparatifs soutiennent leur participation : « The scope and achieved quality of the comparative testing work would not be possible without standardization. Nevertheless, it remains an ongoing task of the SW to question standards in terms of consumers' protection and thus to develop and contribute further to the standardization work » (Brackemann, 2009, p. 36). En effet, la pratique des essais comparatifs étant liée aux activités de normalisation, il n'est guère étonnant que leur réalisation permette une évaluation critique des normes utilisées et contribue à l'élaboration de connaissances à faire valoir par les associations de consommateurs dans les arènes de normalisation.

La réalisation de tests comparatifs par les AC leur permet de se familiariser avec le monde des normes et offre une source de connaissances importantes pour soutenir l'action des consommateurs en normalisation (Mallard, 2007). Comme l'illustre la présentation réalisée par le SECO à l'occasion d'un séminaire de la Stiftung Warentest sur les relations entre les essais comparatifs, la certification et la normalisation : « In this [presentation] the secretariat stressed the important role that comparative testing results can play in standards representation work. The secretariat also underlined the need to participate in the standards committees to build on the improvements in product safety that comparative testing can bring » (SECO, 1994b, p. 2)<sup>302</sup>. Plusieurs exemples attestent des apports cognitifs des tests comparatifs, par exemple lorsqu'une représentante danoise s'inquiète des essais sur les risques de feu suite à des tests publiés par le magazine Which?<sup>303</sup>, ou encore lorsque le SECO expose ses résultats en matière de coordination de la participation

---

<sup>301</sup> Karin Both, Directrice opérationnelle, Conseil consommateur du DIN, communication personnelle, Berlin, 8 juin 2010).

<sup>302</sup> Document disponible dans les documents de travail de la 16<sup>e</sup> réunion du COPOLCO, 1994.

<sup>303</sup> Cette représentante « se montre préoccupée quant à une série d'accidents relatés dans le magazine WHICH? publié par Consumer's Association au Royaume-Uni. Ces accidents étaient dus à la poussière des aspirateurs et les machines à laver qui prennent feu, ainsi que des tissus gras qui, dans les machines sécher, chauffent au point de créer une auto-combustion » (PV COPOLCO, 1994, p. 14).

des consommateurs : « Le bénéfice potentiel de l'expérience acquise dans le cadre des essais comparatifs dans les travaux de normalisation a été illustré par quelques exemples excellents, concernant notamment les tondeuses à gazon et les taille-haies, et en 1993 les systèmes d'attache pour enfant dans les voitures et les essais de choc pour les voitures. On constate toutefois l'absence de remontée systématique d'information entre les essais comparatifs et la normalisation » (SECO, 1994a, p. 8). Malgré l'absence de remontée systématique des résultats des essais dans les arènes de normalisation<sup>304</sup>, les tests comparatifs sont une source de connaissance pour les AC tout comme ils peuvent offrir l'opportunité aux organisations de normalisation de lancer de nouveaux travaux, à l'instar des cosmétiques ou des chaussures<sup>305</sup>. Certains membres du COPOCLO sont conscients des apports potentiels des essais comparatifs pour les activités de normalisation et demandent explicitement à ce que les organismes de normalisation nationale soient « avisés de tout essai développé par un organisme d'essais comparatifs et non couverts par les méthodes d'essais nationales existantes, ce afin qu'ils puissent considérer l'inclusion d'un tel essai dans les normes nationales. »<sup>306</sup>

Enfin, si nous avons souligné les revenus que la réalisation des tests génère pour les associations de consommateurs et la source de connaissance qu'ils représentent pour leur action en normalisation, il convient ici de présenter brièvement un cas exemplaire de traduction opérationnelle, cas sur lequel nous reviendrons dans le chapitre suivant. Il s'agit en l'occurrence de l'Association pour le label de qualité des préservatifs née de la controverse entourant la qualité de ces produits. Cette

---

<sup>304</sup> Dans le cas des essais comparatifs, l'absence de remontée systématique des résultats des essais vers les arènes de normalisation est à relativiser, par exemple dans le cas allemand où il existe une étroite collaboration entre le DIN et la SW. Cependant, la centralisation grandissante de la pratique des tests comparatifs, notamment avec l'International Consumer Research and Testing (ICRT) qui réalise sur une base commerciale des essais pour le compte de bon nombre d'associations de consommateurs conduit potentiellement à faire de ces connaissances un objet de commerce et permet de comprendre cette absence de remontée systématique.

<sup>305</sup> Ainsi le COPOLCO invite « le comité d'essais de l'OIUC, qui fait des essais comparatifs sur les cosmétiques, à faire connaître à l'ISO toute méthode d'essai qui doit être normalisée afin de lui permettre de procéder aux essais requis » (DT COPOLCO, 1987, « Les consommateurs et la normalisation alimentaire », p. 2). Le COPOLCO souligne aussi la nécessité d'élaborer des « méthodes d'essai reproductibles (...) pour pouvoir vérifier la qualité de la chaussure » (PV COPOLCO, 1987, p. 3). Certaines demandes sont refusées, à l'instar des essais de fatigue et de choc pour les BMX puisque « les délégations n'étaient pas en mesure ou pas désireuses d'assumer les engagements financiers considérables que cela entraînerait » (ISO/COPOLCO 159, 1988, p. 4).

<sup>306</sup> DT COPOLCO, 1984, « Futur du guide ISO 12 sur les essais comparatifs de produits » (ISO/COPOLCO 105, p. 1).

association est exemplaire dans la mesure où elle démontre que la participation n'est pas uniquement une charge pour une association, mais peut aussi être intégrée dans les activités d'une association de façon à devenir une source de revenus. En effet, l'association participe aux travaux de normalisation nationaux et internationaux depuis sa création et est autofinancée par la vente du label « OK » dont l'apposition atteste de la conformité des préservatifs à la norme internationale correspondante ainsi qu'aux exigences supplémentaires définies par l'association. On aperçoit ici l'une des rétributions possibles de la participation, qui à son tour, dépend de la capacité d'une association à établir des liens avec des activités connexes. L'évaluation attentive des rétributions de la participation par le monde associatif sera d'ailleurs confirmée par l'ANEC dans ses relations avec le World Wide Web Consortium (W3C), comme nous le verrons par la suite.

En résumé, la réalisation de tests comparatifs fonctionne comme un dispositif d'intéressement des associations de consommateurs à la normalisation, et réciproquement : les normes offrent aux consommateurs une base commune et scientifique pour critiquer l'industrie, les incitant à soutenir le développement de nouvelles normes d'essais ou améliorer certaines normes existantes. Cependant, d'autres mécanismes de médiation marchande viennent soutenir la participation des consommateurs, par exemple la certification et il apparaît dans l'ensemble que la capacité des AC à établir des liens entre les activités de normalisation et différentes activités de certification, de recherche, et plus largement de régulation est importante en vue de comprendre la sélectivité de la participation. Autrement dit, la capacité des AC à articuler, par exemple, l'environnement légal national et les normes internationales de nature volontaire est importante pour comprendre leur implication, comme nous allons le voir dans les sections suivantes.

### **5.1 Participer, c'est-à-dire 'en faire plus' ?**

Les liens entre les normes internationales et le cadre réglementaire au sein duquel elles opèrent peuvent affecter positivement ou négativement l'engagement des associations de consommateurs dans les travaux de normalisation. Ils démontrent néanmoins que l'action de normalisation des consommateurs (ou son absence) doit s'envisager dans le cadre de leurs actions de régulation plus large. Comme le souligne d'ailleurs l'ANEC : « we do far more than coordinate standards, we try to



influence legislation, quite effectively, and we spend as much time trying to do that as actually involved in standards committee and actually we have interest in assessment as well, so it is not just (...) about organizing a list of experts, anybody can do that, it doesn't need a dedicated association...»<sup>307</sup>. Si l'ANEC, en tant qu'association dédiée aux activités de normalisation, « fait bien plus » que coordonner la représentation des consommateurs, le constat est bien évidemment valable pour l'ensemble des associations de consommateurs impliquées aux travaux de normalisation. Cependant, « faire bien plus » souligne non seulement l'existence d'autres activités, mais aussi la capacité des associations de consommateurs à inscrire les activités de normalisation dans le cadre d'une action plus large de régulation. On peut alors situer l'implication des AC dans le contexte du « régime tripartite de la normalisation » au sein duquel les activités de normalisation, de certification et d'accréditation sont étroitement liées (Loconto & Busch, 2010). Nous nous proposons ici d'observer tout d'abord comment les articulations entre les normes internationales et la loi peuvent influencer la dynamique participative pour ensuite aborder le rôle de la certification.

Les articulations entre la normalisation et la législation affectent la participation des associations de consommateurs sous plusieurs angles. Elles l'affectent tout d'abord en fonction des idées, c'est-à-dire selon la perception qu'ont les associations de consommateurs des relations à établir entre sphère publique et privée, du rôle des normes dans la législation et de leurs effets bénéfiques ou négatifs. Ensuite, l'encadrement institutionnel plus large de la normalisation affecte l'engagement des associations de consommateurs selon des modalités variées, pouvant soit renforcer la participation des associations de consommateurs ou au contraire permettre un retrait de cette même participation. Enfin, comme l'avons vu, l'octroi de financements publics soutient l'engagement opérationnel des associations, mais ne suffit cependant pas à rendre compte de la traduction opérationnelle, c'est-à-dire de l'environnement plus large dans lequel s'inscrit la participation. À cet égard, le rôle de la législation et d'autres activités connexes à la normalisation comme la certification sont importants pour saisir les raisons de l'engagement (ou non) des représentants des consommateurs en normalisation.

---

<sup>307</sup> Stephen Russell, Secrétaire général, ANEC, communication personnelle, Bruxelles, 9 juin 2010.

La position des associations de consommateurs diverge en partie quant aux liens à établir entre les normes dites volontaires et la législation. Les liens de complémentarité entre les normes internationales et les législations nationales ou l'alternative que peuvent offrir les premières en l'absence des secondes (Bäckstrand, 2006; O'Rourke, 2006; Tsogas, 2009), soutiennent l'implication des associations de consommateurs aux activités de normalisation. Par exemple, l'Association suédoise des consommateurs souligne la complémentarité des normes dans le contexte des directives européennes « nouvelle approche » pour expliquer sa participation aux activités de normalisation européenne. Consumers Union relate aussi son engagement actuel au sein d'un comité technique de l'ASTM traitant des produits pour enfant en lien avec la loi américaine sur l'amélioration de la sécurité des produits de consommation adoptée en 2008. C'est dans cette perspective de complémentarité que se place INDECOSA-CGT qui mentionne explicitement les exigences de la plus-value de la normalisation par rapport à la législation : « c'est le premier étage de notre fusée lorsqu'on démarre dans un groupe de travail de norme, face aux professionnels, voilà la réglementation existante, qu'est-ce que vous nous proposez en plus ? »<sup>308</sup> Il précise qu'il ne s'agit donc pas de « combattre la normalisation en tant que tel, mais de combattre ce qui pourrait avoir une incidence sur les codes du travail, ne pas dévoyer le rôle qui peut être fait par la normalisation en un rôle autre, c'est à dire en lieu et place de la réglementation officielle sous couvert de volontarisme ». Bien que tous les représentants des consommateurs interviewés s'accordent pour souligner la primauté de la loi sur les normes volontaires, certains représentants identifient aussi les apports potentiels des normes internationales en l'absence de cadre réglementaire.

Les relations entre les normes internationales et les formes traditionnelles de pouvoir sont ambivalentes et les spécifications techniques peuvent aussi bien venir augmenter le catalogue des exigences réglementaires que constituer le premier

---

<sup>308</sup> Arnaud Faucon, Secrétaire national, CGT-Indécosa, entretien avec l'auteur, Paris, 20 Avril 2010.

étage de la « fusée »<sup>309</sup>. Consumers International, en se plaçant explicitement dans la perspective des pays en développement souligne l'apport potentiel des normes dans un contexte où la législation fait défaut : « I think in the developing world, you see a lot more engagement of the consumer movement with the standard bodies, because they are looking for consumer protection, they are looking for legislation (...) there's a lot movement made to really positive engage, because they can see that has a positive impact (...). In developed countries, I think it's very static, (...) because they see they have more impact on the legislative level, they target more the government level rather than standardization »<sup>310</sup>. De même, Kids in Danger, une association américaine qui milite pour la sécurité des produits juvéniles explique aussi que son action dans un comité technique de l'ASTM résulte de l'impossibilité d'agir sur le processus législatif, la normalisation étant « le seul processus disponible » pour son action<sup>311</sup>. C'est aussi sous l'angle des relations à établir entre les normes et la législation nationale qu'une étude canadienne explique le moindre engagement de certaines associations américaines de consommateurs dans les travaux de normalisation. D'une part, certaines associations comme Public Citizens s'opposent idéologiquement au « rôle des développeurs de normes privées dans la régulation gouvernementale »<sup>312</sup> (Tanguay & Farquhar, 2006, p. 60). D'autre part, l'encadrement réglementaire plus strict de la reprise, requise par le National Transfer and Technology Advancement Act<sup>313</sup>, des normes volontaires par les administrations fédérales contraint ces dernières à être plus vigilantes quant à la capacité des normes référencées à répondre aux objectifs des administrations en matière de santé et de sécurité. Comme le souligne l'étude : « This is a more rigorous approach than that in the European Union where using a European standards

---

<sup>309</sup> Bien que reconnaissant cette possibilité, le représentant de CGT-Indécosa souligne que ces normes ne peuvent pas affecter les droits fondamentaux : « Là encore, il y deux écoles. La RSE [Responsabilité sociétale des entreprises], l'idée de dire on fait une RSE, ça apporte peu chez nous car il y a déjà une codification importante, mais pour certain pays où il n'y'a rien, là je pense que ça se défend, plutôt que d'attendre une révolution. Mais attention ça ne remplacera jamais les combats pour les nouveaux droits et la reconnaissance des droits syndicaux. La RSE aide au départ, mais la vraie bataille, c'est de reconnaître les droits des travailleurs. »

<sup>310</sup> Sadie Homer, Responsable principale de la normalisation, Consumers International, communication personnelle, Londres, 10 juin 2010.

<sup>311</sup> Nancy A. Cowles, Directrice exécutive, Kids in Danger, communication personnelle, Chicago, 26 août 2009.

<sup>312</sup> Notre traduction : « to the role of private standards developers in government regulation ».

<sup>313</sup> Voir chapitre 1.

confers a presumption of conformity with the appropriate legal standards » (*ibid.*, p. 61). On comprend à demi-mot qu'une plus forte implication gouvernementale engendrée par un encadrement réglementaire plus strict de la normalisation permet, dans le contexte américain, un potentiel désengagement des associations de consommateurs.

En tant qu'activité connexe à la normalisation internationale, la certification de la conformité aux normes a un rôle important, mais ambigu pour comprendre la sélectivité de la participation des associations de consommateurs. Les mécanismes d'évaluation de la conformité contribuent à asseoir le droit à la sécurité et au choix (Federspiel, 2003) et permettent d'identifier le caractère plus contraignant des normes internationales et notamment les implications juridiques qui peuvent se jouer lors de l'écriture des normes. À ce titre, les mécanismes de certification offrent un dispositif d'intéressement supplémentaire des associations de consommateurs aux travaux de normalisation, puisque « sans les normes, l'évaluation de la conformité n'a aucun sens, et sans normes bien spécifiées, l'évaluation de la conformité n'a qu'une utilité marginale » (ISO/COPOLCO 18/2001, p. 2)<sup>314</sup>. Il ne faut pas pour autant conclure à un soutien inconditionnel des AC aux mécanismes de régulation privée comme le suggère de facto leur participation dans les arènes de la normalisation internationale. Autrement dit, la mise en relation des activités de normalisation et des enjeux d'évaluation de la conformité permet aux AC d'inscrire leur participation aussi bien dans le système juridique et que dans l'ordre marchand (Pinto, 2013).

Au niveau le plus général, les mécanismes d'évaluation de la conformité aux normes comme la certification par une tierce partie ou la déclaration du fabricant, deux variantes importantes de l'évaluation de la conformité, stabilisent l'intéressement

---

<sup>314</sup> Voir DT COPOLCO, 2001, « conformity assessment » (ISO COPOLCO 18/2001, p. 2). Notons aussi que certains participants aux réunions du COPOLCO témoignent du travail d'inscription des activités de normalisation dans des activités complémentaires. L'étude de la participation des consommateurs au sein d'organismes en charge des questions d'évaluation de la conformité laissent apparaître que les personnes actives dans ces organismes sont aussi actives au sein du COPOLCO (DT COPOLCO, 1993, 1993, « Enquête sur la représentation des intérêts des consommateurs au sein d'organes traitant de questions d'évaluations de la conformité », p. 5). Elles représentent ainsi les consommateurs dans les arènes de normalisation internationale et dans des organismes tels que « exemple de noms d'organisation ». De même, au cours de nos entretiens, Linda Golodner, présidente de la ligue nationale de consommateurs (NCL) aux États-Unis de 1985 à 2007, mentionne sa participation à la « commission nationale de certification des auxiliaires de santé », une association à but non lucratif reconnue comme la seule organisation de certification des auxiliaires de santé aux États-Unis (voir <http://www.nccpa.net/About>).

des associations de consommateurs aux activités de normalisation. D'une part, les marques de conformité offrent un dispositif qui « peut aider les consommateurs à prendre des décisions mieux informées lors de leurs achats »<sup>315</sup>. Elles sont un moyen pour asseoir le droit de choisir du consommateur et sous cet angle, la question de l'intelligibilité de la marque de conformité est centrale. Il s'agit d'éviter d'induire le consommateur en erreur, par exemple lorsque la norme servant de base à la certification ne couvre qu'une partie des caractéristiques du produit, « les limitations des normes et de la marque correspondante doivent être clairement énoncées »<sup>316</sup>. De même, la certification à des systèmes d'assurance qualité portant sur l'organisation (type ISO 9001) peut induire en erreur en faisant croire aux consommateurs que « la qualité du produit lui-même a été évaluée » (*idem.*). D'autre part, la certification soutient le droit du consommateur à la sécurité ; en effet : « la première exigence des consommateurs étant d'être protégé contre des risques inacceptables, la certification doit apporter la confirmation que le produit est conforme aux normes de sécurité applicables »<sup>317</sup>. Sous cet angle, la question de la crédibilité du système d'évaluation de la conformité est centrale et il s'agit de savoir si le contrôle de conformité doit être réalisé ou non par un organisme indépendant. Il n'est donc pas étonnant de voir que le COPOCLCO suit, étudie, et prend position sur les questions d'évaluation de la conformité et des apports de la certification pour le consommateur<sup>318</sup>.

Derrière la question de la crédibilité des systèmes d'évaluation de la conformité se joue en fait l'articulation des prérogatives publiques et privées dans l'encadrement des marchés. Les divergences des représentants des consommateurs quant à la faveur à accorder aux mécanismes d'évaluation par une tierce partie indépendante

---

<sup>315</sup> DT COPOLCO, 1986, « Déclaration de l'ISO sur la certification », p.1.

<sup>316</sup> PV COPOLCO, 1990, p. 2

<sup>317</sup> *Idem.*

<sup>318</sup> Le thème de la certification et de l'évaluation de la conformité figure chaque année à l'ordre du jour des réunions du COPOCLO depuis 1980. Le COPOLCO a notamment étudié cette question en lien avec la participation des consommateurs en 1993 pour identifier les arrangements en place dans les « pays les plus susceptibles d'avoir une représentation des intérêts des consommateurs au sein d'organes traitant d'évaluation de la conformité » (DT COPOLCO, 1993, « Enquête sur la représentation des intérêts des consommateurs au sein d'organes traitant de questions d'évaluations de la conformité », p.5) et lors de des deux journées d'étude, l'une organisée en 1984 et intitulée « La certification et les consommateurs: systèmes actuels et tendances futures » et l'autre en 1988 et consacré à « la qualité sur le marché – comment répondre aux besoins du consommateur ? ».

ou, au contraire, basés sur la seule déclaration du fabricant, illustrent ce point. Comme nous l'avons souligné, les représentants des consommateurs s'accordent sur la primauté à accorder aux lois, mais reconnaissent aussi que « de nombreux produits de consommation présentent des problèmes de sécurité qui ne sont pas ainsi réglementés » et accueillent en conséquence favorablement l'établissement de normes internationales de sécurité (ISO COPOLCO 123, 1985, p.2). L'enjeu n'est alors pas de savoir, par exemple, si les questions de sécurité des produits relèvent de l'action publique ou privée, mais selon quelles modalités s'articulent les prérogatives publiques et privées dans le contrôle du respect des normes internationales<sup>319</sup>. Dans le cas du contrôle de conformité par une tierce partie indépendante, les administrations publiques ont un rôle d'encadrement en amont du marché, puisque les organisations de certification sont habilitées à certifier par l'organisme national d'accréditation, la plupart du temps en mains publiques. Cette méthode d'évaluation accorde *in fine* un rôle de supervision important à l'État. À l'inverse, dans le cas de la déclaration de conformité par le seul fabricant, l'État occupe avant tout un rôle de contrôleur en aval du marché, c'est-à-dire au travers des dispositions juridiques qui permettent de sanctionner les déclarations erronées, comme nous allons le voir. Quelle que soit la méthode de contrôle de conformité choisie, les acteurs publics ont donc un rôle important à jouer, mais celui-ci diffère selon qu'il se situe en amont ou en aval des transactions marchandes et selon qu'il favorise le modèle de protection insistant sur l'encadrement public des pratiques d'évaluation de la conformité ou le modèle de l'information demandant une information intelligible et crédible pour assurer l'égalité des parties contractantes.

Les activités d'évaluation de la conformité dénotent de la capacité des associations

---

<sup>319</sup> Dès 1980, l'OIUC souligne par exemple que « la déclaration du fabricant n'est pas satisfaisante pour les consommateurs et que l'OIUC préfère la certification par une tierce partie, c'est-à-dire par un organisme indépendant », position partagée par le délégué sud africain (PV COPOLCO, 1980, p. 10). À l'inverse, En Allemagne, le directeur du DIN indique que « la tendance est de ne pas avoir une trop grande surveillance et de s'en tenir la déclaration du fabricant » (*idem.*, p.11) ; en France, de « nombreux produits sont vendus sans certification par une tierce partie (...) qui entraînerait à son tour une augmentation des prix » (p. 11) ; et « en Finlande le consommateur ne souhaite pas payer plus cher un produit pour que la certification soit effectuée par un organisme indépendant à l'exception toutefois de cas où la sécurité est concernée » (*idem.*, pp. 10-11). Plus récemment, l'enjeu de l'évaluation de la conformité était au cœur du développement de la norme ISO 26000 publiée en 2010, puisque l'un des préalables à l'acceptation du développement de cette norme par les industries était précisément de s'accorder sur le fait que celle-ci n'était « pas destinée ni appropriée à des fins de certification ou à une utilisation réglementaire ou contractuelle » (ISO 26000 :2010, p.1).

de consommateurs à inscrire les activités de normalisation dans le cadre d'une action de régulation plus large. À l'instar de la « zone de problématisation » où s'affrontent différentes définitions du consommateur, les dispositifs d'intéressement supplémentaires fournis par les marques de conformité et la certification donnent à voir le caractère contesté des divers mécanismes d'évaluation de la conformité qui soutiennent l'autorité des normes internationales. Si ces mécanismes, en tant que dispositifs d'intéressement supplémentaires, soutiennent la participation des AC aux travaux de normalisation, c'est aussi parce qu'ils mettent en lumière les implications juridiques que les spécifications techniques peuvent avoir et qui se jouent en partie lors de l'écriture des normes.

La certification et plus généralement les processus d'évaluation de la conformité aux normes, qu'il s'agisse d'un produit, d'une organisation ou d'une personne, peuvent être appréhendés comme un point de rencontre entre la loi et les normes volontaires et permettent une lecture des dimensions plus contraignantes de la normalisation. En effet, l'évaluation de la conformité met en lumière certaines implications juridiques de l'écriture des normes internationales. L'exemple suivant permet de comprendre en quoi la capacité des associations de consommateurs à identifier les liens entre les activités de normalisation et d'évaluation de la conformité tend à soutenir leur participation. En 1994, la nature « normative » et non « informative »<sup>320</sup> des procédures d'essais, et plus précisément des marges d'erreur tolérée, au sein des normes internationales a fait l'objet d'une vive critique de la part du comité consommateur britannique dont la position est soutenue par le COPOLCO : « L'enjeu de l'inclusion de tel critère dans une norme a pour effet de légitimer le concept de 'pourcentage défectueux admis' et de 'qualité moyenne'. La conformité à la procédure fixée dans la norme peut être affirmée comme étant une conformité avec la totalité de la norme, constituant, si nécessaire, une conformité légale. Les défauts trouvés par la répression des fraudes où les acheteurs seraient qualifiés par les producteurs comme étant insuffisants pour établir la non-conformité avec la norme – c.-à-d. la base statistique admissible dans la norme

---

<sup>320</sup> Il s'agit là d'une distinction qui renvoie au contenu d'une norme susceptible de faire l'objet d'une évaluation de la conformité. Seule la conformité aux parties normatives de la norme est évaluée. Les parties informatives peuvent consister en annexe pour orienter l'interprétation de la norme ou offrir des outils pour son implémentation, mais ne font pas l'objet d'une évaluation de la conformité.

admet le concept qu'une proportion du matériel ou du lot de produits peut ne pas être conforme avec les exigences de performance/de design de la norme. En fait le producteur peut prétendre à la conformité (...) (...) il sera difficile, sinon impossible, de présumer d'une infraction »<sup>321</sup>. On voit ici que les implications juridiques des normes internationales peuvent se jouer lors de l'écriture des normes. À cet égard, une meilleure compréhension des liens ténus qui existent entre les activités de normalisation et d'évaluation de la conformité peut soutenir la participation des associations de consommateurs en permettant d'une part, d'inscrire la normalisation dans un contexte institutionnel et juridique plus large et, d'autre part, en permettant de saisir les enjeux qui se cachent derrière les procédures arides de rédaction des normes et des distinctions qui peinent parfois à faire sens.

En résumé, les marques de conformité aux normes, toute comme les liens que les normes entretiennent avec la législation ou avec la réalisation des tests comparatifs, offrent des dispositifs d'intéressement importants aux activités de normalisation. Ils permettent d'identifier les liens ténus qui existent entre la normalisation internationale et d'autres activités de régulation et soutiennent la capacité des associations de consommateurs à articuler les normes internationales avec l'environnement institutionnel dans lequel elles se déploient. Ils sont donc importants pour comprendre la traduction opérationnelle qui débouche sur la participation effective des AC à la rédaction des normes. Au sein du projet INTERNORM, les relations entre les normes internationales et l'environnement national et international où elles opèrent sont aussi apparues au cœur des préoccupations des partenaires associatifs. Dans le domaine du tourisme suivi par INTERNORM, c'est l'influence que les normes ISO développées en matière de tourisme d'aventure auront sur la législation récemment mise en œuvre en Suisse

---

<sup>321</sup> Notre traduction : « The concern is when the inclusion of such criteria in a standard has the effect of legitimising the concept of 'acceptable percentage defectives' and 'average quality'. Compliance with the procedure laid down in the standard may be claimed by the supplier as complete compliance with the standard itself, constituting, where necessary, legal compliance. Defects subsequently found by enforcement officers or purchasers would be argued by the manufacturer to be insufficient to establish non-compliance with the standard – i.e. the statistical basis of acceptance in the standard admit the concept that a proportion of the material or product batch may not comply with the standard's constructional/performance requirements. Yet the manufacturer can claim compliance (...). (...) it will be difficult, if perhaps impossible, to alledge an offense », voir DT COPOLCO, 1994, « Evaluation de la conformité, assurance de la qualité et certification – développement au sein du CASCO » (annexe 3 à ISO COPOLCO 253, 1994).



qui a été discutée<sup>322</sup>. Il s'agissait aussi de savoir si l'action dans le domaine du tourisme devait viser à améliorer l'offre touristique suisse ou au contraire à assurer la sécurité et la qualité des séjours touristiques en terre lointaine. Le projet INTERNORM a cependant permis d'observer des éléments supplémentaires susceptibles d'affecter l'implication du monde associatif aux travaux de normalisation internationale. Ces observations font l'objet de la prochaine section.

## **6. Le projet INTERNORM et la mobilisation du monde associatif<sup>323</sup>**

Une meilleure compréhension de la sélectivité de la participation des AC aux travaux de normalisation internationale nécessite de prendre en compte une pluralité de facteurs qui affectent la capacité des AC à intégrer les travaux de normalisation au sein de leurs activités stratégiques. Depuis le lancement du projet INTERNORM en 2010, plus d'une vingtaine d'associations d'envergure régionales, nationales et même internationales, ont été contactées en vue de leur possible collaboration au projet<sup>324</sup>. Les nombreux échanges avec ces associations ont soulevé des dimensions supplémentaires susceptibles d'affecter la participation des acteurs associatifs à une action de normalisation internationale. Ces dimensions confirment à plusieurs égards l'importance des mécanismes d'intéressement et d'enrôlement identifiés auparavant. En effet, au sein du projet, nous avons aussi observé que la capacité du

---

<sup>322</sup> La Confédération helvétique vient d'adopter une nouvelle ordonnance sur le sujet qui est entrée en vigueur au 1er janvier 2014 et qui charge la Fondation « Safety in adventures » de certifier certaines activités touristiques dites d'aventure, en l'occurrence les sports de neige hors-piste, le canyoning, le rafting et le saut à l'élastique (voir l'ordonnance sur les guides de montagne et les organisateurs d'autres activités à risque). La fondation a but non lucratif « Safety in adventures » a été créée en 2002 en réponse à la tragédie du Saxtenbach (BE) en 1999 au cours de laquelle 21 personnes périrent dans un accident de canyoning. La fondation a pour objectif l'amélioration de la sécurité dans l'offre commerciale des activités de plein air et d'aventures. Afin de remplir cet objectif, elle a développé le label « Safety in adventures » en collaboration avec l'office fédéral du sport (OFSP), diverses autorités cantonales, le bureau suisse de prévention des accidents, des acteurs du domaine de l'assurance, et les professionnels concernés (fédération suisse du tourisme, Swiss outdoor association, etc.). Le label délivré par la fondation, à l'origine sur une base volontaire, a donc gagné en autorité suite à l'action du gouvernement et du parlement suisse et illustre à nouveau les liens étroits qui existent entre les initiatives volontaires et la législation.

<sup>323</sup> Cette section prend en partie appui les résultats présentés lors du premier congrès du groupe d'intérêt scientifique « Démocratie et participation », voir Hauert et al. (2011, 2013).

<sup>324</sup> Ces associations sont la Fédération romande des consommateurs (FRC), Pro Infirmis, Equiterre, le Konsumentenforum (kf), Le WWF Suisse, l'Association transport et environnement (ATE), l'Association romande pour la protection de l'eau et de l'air (ARPEA), la Déclaration de berne, Médecins en faveur de l'environnement, le syndicat UNIA, le syndicat SYNA ainsi que l'Union syndicale suisse (USS), Ingénieurs du Monde, Association vaudoise des laborants et laborantines, Organisation suisse des patients, Pro Senectute, Pro Natura Suisse et Pro Natura Vaud, Uniglobal, ou encore Solidar.

monde associatif à faire sens des activités de normalisation internationale dépend pour une part importante des liens qu'ils peuvent tisser avec leurs activités quotidiennes, certains de leurs thèmes et objectifs stratégiques ou encore avec l'environnement législatif dans lequel opère la normalisation. L'expérience INTERNORM permet ainsi d'identifier très concrètement comment ces éléments suscitent ou non l'enrôlement et la mobilisation du monde associatif. La participation des acteurs associatifs semble plus spécialement affectée par les six dimensions exposées ci-dessous.

Premièrement, la participation du monde associatif est influencée par la prise de conscience de l'envergure des enjeux de la normalisation qui portent à la fois sur des objets et des procédures. À titre d'exemple, un partenaire syndical du projet évoque comme raison de sa participation l'importance des impacts potentiels des nanotechnologies sur la santé et la sécurité des travailleurs, mais aussi son intérêt pour les mécanismes de normalisation en général. Le niveau d'exigence des normes internationales affecte les possibilités de délocalisation des entreprises à la recherche d'un environnement réglementaire plus souple et les processus de normalisation internationale peuvent à ce titre apparaître comme des arènes pertinentes de l'action syndicale (Hauert, 2014). De plus, les syndicats, tout comme les associations de consommateurs lors de la réalisation d'essais comparatifs, sont aussi en prise avec les normes internationales qui ont souvent une incidence directe sur la santé et la sécurité des travailleurs et dont l'activité se déroule dans un environnement toujours plus normé. Qu'il s'agisse des masques de protection respiratoire, des chariots élévateurs, de la largeur des échafaudages ou de la gestion de la qualité, les normes dites « techniques » sont omniprésentes. On comprend mieux alors la volonté de ce syndicat de passer d'utilisateur à acteur de la normalisation internationale. La prise de conscience des enjeux de la normalisation est à son tour affectée par l'espace dans lequel le monde associatif inscrit son action.

En effet, l'espace d'actions pertinentes des associations est une deuxième dimension importante pour comprendre la sélectivité de la participation du monde associatif. Certaines associations contactées ont décliné notre demande car une action de normalisation internationale n'était pas pertinente au vu de leurs actions locales ou régionales; à l'inverse, pour les partenaires associés au projet, l'articulation du national et de l'international occupe une place centrale. Dans le cas du tourisme,

associations, référents scientifiques et observateurs ont questionné les critères de choix des normes sous cet angle ; s'agit-il de choisir des normes pertinentes pour le tourisme en Suisse ou plus largement pour le touriste suisse à l'étranger ? Les requêtes adressées au comité de pilotage au cours des premières réunions du groupe de travail illustrent aussi cette dimension, puisqu'elles ont porté aussi bien sur la réalisation d'un aperçu des labels existant à l'échelle internationale en matière de tourisme écologique que sur l'articulation de la future loi suisse sur les activités touristiques à risque et de la norme ISO sur le sujet. On voit ici toute l'importance d'établir des liens entre normes internationales et cadre législatif. Si l'action législative nationale en matière de tourisme facilite probablement l'établissement de ces liens, il reste souvent difficile à établir pour de nombreuses associations dont les activités se concentrent plus à l'échelle locale et nationale qu'internationale. Autrement dit, il est difficile d'articuler les négociations en cours à l'échelle internationale à une stratégie orientée par des enjeux nationaux ou locaux et ce d'autant plus que l'impact des normes en cours d'élaboration sur le contexte national est le plus souvent incertain.

Troisièmement, les objectifs stratégiques des associations affectent leur propension à participer aux travaux de normalisation internationale. Par exemple, une association de patients, essentiellement orientée vers des activités de conseil auprès de ses membres, a ainsi décliné notre invitation. Inversement, la question de la labélisation des produits contenant des nanomatériaux est au centre des préoccupations des associations de consommateurs. De même, les services touristiques présentent un intérêt pour plusieurs partenaires, notamment les associations de consommateurs, de protection de l'environnement et de personnes handicapées, puisqu'ils soulèvent des enjeux importants sous l'angle de la qualité, de l'information, de l'accessibilité, de la durabilité et de l'impact environnemental ou de la sécurité. De plus, comme nous l'avons vu, l'existence d'une action législative nationale dans ce domaine facilite son intégration aux objectifs stratégiques des acteurs associatifs. On aperçoit ici toute l'importance de l'incitation thématique que peuvent offrir les objets en proie à la normalisation internationale, un constat au cœur du chapitre suivant. En effet, les thèmes de normalisation abordés par le projet INTERNORM sont décisifs pour comprendre la participation ou non des associations contactées. Ce constat a deux conséquences importantes sur la capacité du mode

associatif de faire sens des activités de normalisation. D'une part, l'implication du monde associatif aux travaux de normalisation apparaît comme contingente aux recoupements possibles entre les thèmes prioritaires à l'agenda des associations et l'existence de normes internationales en voie d'être élaborées dans ces domaines. Cette implication est donc fluctuante. D'autre part, l'horizon temporel des objectifs stratégiques des associations, souvent fixés sur une base annuelle, et des travaux de normalisation internationale qui s'étalent sur plusieurs années, est difficile à concilier. La culture managériale qui s'insinue dans le monde associatif exacerbe alors cette tension, comme le confirme l'association suédoise de consommateur : « I think 20 years ago, most people that were employed in the NGO sector did have a very personal mandate with not very strict policy action plan, not that strict monitoring of what their exact work was ; there was a much freer way of working.... trying to be more effective with limited resources, you really have to justify your expenses and your involvement and then when you have to justify, it is a little bit problematic with standard. »<sup>325</sup> En effet, comme nous le verrons ci-dessous, l'éthos de la normalisation rend difficile la justification d'une action dans les comités techniques et l'évaluation de son influence. C'est ici que l'engagement personnel d'un membre d'une association peut faire la différence dans la décision de participer ou non.

En effet, et quatrièmement, l'engagement personnel est parfois à la source de l'implication d'une association de la société civile à l'élaboration des normes internationales. Ainsi, une association qui avait d'abord décliné notre invitation en raison de son espace d'action régionale a pu être associée au projet en raison de l'intérêt de l'un de ses membres qui aborde les activités de normalisation dans le cadre de ses activités professionnelles. Sans l'engagement personnel de ce membre, cette association n'aurait pas pu être associée à INTERNORM. Cette dynamique est aussi à l'œuvre dans l'implication des syndicats ; après les refus essuyés en adressant nos demandes de collaboration par la voie hiérarchique, le projet a contacté un syndicaliste retraité qui avait, selon les informations trouvées sur internet, participé à une conférence sur les dangers des nanotechnologies en 2005.

---

<sup>325</sup> Jens Henriksson, Responsable international, Sveriges Konsumenter, communication personnelle, Stockholm, 10 septembre 2010.

Ce dernier a accepté d'activer son réseau de connaissances et c'est ainsi qu'un syndicaliste, responsable du secteur chimie et ancien étudiant à l'Université de Lausanne s'est engagé dans le projet (et ce au nom d'un syndicat qui avait préalablement refusé notre demande). Enfin, la dimension personnelle de l'engagement est aussi apparue lors de nos entretiens. Par exemple, le sentiment d'être avec les meilleurs experts lors des réunions des comités techniques a été mentionné par un représentant des consommateurs pour décrire les raisons potentielles de leur engagement. De même, le représentant de l'ECOS souligne à propos d'une organisation membre fondatrice et très active dans les travaux de normalisation : « Souvent dans les ONG c'est une personne *qui détermine s'il y a participation ou pas* et si cette personne part, c'était le cas de [cette association], il y a quelqu'un qui était très actif, (...), il est parti et personne n'était prêt à faire ce travail après lui »<sup>326</sup>. La dimension personnelle de l'engagement soulève des questions importantes quant à l'usage même de la notion de représentation. Si l'intégration des activités de normalisation dans la stratégie des associations suppose leur inscription dans un plan d'action et une réflexion plus générale sur la position de l'association dans le domaine concerné, la dimension personnelle de l'engagement laisse potentiellement supposer que cette activité ne fait pas l'objet d'une attention particulière au sein de l'organisation. Autrement dit, en l'absence d'une perspective développée par l'association, on peut se demander sur quelles bases les revendications portées auprès des comités techniques sont formulées.

Cinquièmement, le risque d'instrumentalisation de la participation a été souligné à plusieurs reprises par les partenaires associatifs du projet. Ce risque est d'autant plus grand que les décisions sont prises selon un mode consensuel et les documents de travail sont confidentiels ; il est dès lors possible pour les organisations de normalisation internationale de présenter une norme comme étant le fruit d'une large collaboration incluant le monde associatif, quand bien même la plupart de leurs revendications auraient été refusées car ne faisant pas consensus au sein du groupe de travail ISO. On comprend alors qu'au cours de la séance de lancement du projet, l'un des partenaires soulève explicitement la question de la contrepartie,

---

<sup>326</sup> Ralf Lottes, Secretary General, European Environmental Citizens' Organisation for Standardisation (ECOS), communication personnelle, Bruxelles, 23 avril 2010.

pour le monde associatif, d'une participation à la normalisation qui contribue à la légitimation de ces arènes. C'est aussi sous cet angle que l'on peut appréhender la proposition portée par le COPOLCO de prélever une taxe sur les activités de certification pour financer la participation des consommateurs. En effet, les nombreux apports proclamés des représentants des consommateurs, qui permettent par exemple aux normes de répondre aux exigences d'aptitude à l'usage des produits ou de soutenir la confiance accordée aux mécanismes du marché, sont avant tout monnayés par les normalisateurs et les certificateurs, et la question d'une contrepartie financière plus directe ou d'un retour sur investissement est tout à fait légitime. L'ANEC a d'ailleurs bien conscience des risques d'instrumentalisation et des contreparties associées à la participation. Sa participation fait l'objet d'une évaluation attentive, comme le souligne son secrétaire général à l'égard de leur participation dans le consortium qui élabore les normes destinées aux technologies de l'internet: « I think W3C welcomed our involvement, but only on the other hand it was not really proportionate, the return was not proportionate to what we have invested. »<sup>327</sup> Si le retour sur investissement ou son absence affecte la propension des associations de la société civile à participer à l'élaboration des normes, il faut souligner que l'éthos de la normalisation rend ce calcul difficile et se dresse comme un obstacle important à la participation.

Enfin, une sixième dimension est apparue comme centrale pour comprendre l'implication ou non du monde associatif dans les arènes de normalisation internationale. Il s'agit de l'éthos de la normalisation que l'on peut définir comme l'ensemble des règles formelles et informelles qui gouvernent les travaux de normalisation internationale, principalement le caractère prétendu volontaire des spécifications techniques et la nature consensuelle des travaux, mais aussi la confidentialité entourant les travaux de normalisation et les documents y relatifs. Ces règles constituent un véritable frein à l'engagement du monde associatif en normalisation. En effet, les associations de la société civile, à l'instar de presque toutes les organisations, ont des ressources limitées qui les encouragent à cibler les activités où leur impact peut être le plus important. À cet égard, la dimension volontaire des normes internationales ne facilite la prise en compte de ces arènes,

---

<sup>327</sup> Stephen Russell, Secrétaire général, ANEC, communication personnelle, Bruxelles, 9 juin 2010.

puisque comme nous l'avons vu, les normes internationales peuvent certes être référencées dans les textes législatifs, mais il est souvent difficile de savoir à l'avance quel sera leur destin législatif et leur influence sur le cadre réglementaire national. De même, il est très dur de déterminer l'influence des normes sur la pratique des entreprises dans la mesure où les organisations de normalisation ne diffusent aucune information relative à l'ampleur des ventes des différentes normes publiées ou quant aux profils des acheteurs.

Ensuite, la nature consensuelle des travaux rend difficile, voire impossible, pour une association d'attribuer à son action telle ou telle amélioration substantielle de la norme. Si le consensus accentue les risques d'instrumentalisation, il rend aussi difficile pour un représentant des consommateurs de faire valoir une action de normalisation auprès des membres de l'association ou de sa hiérarchie, « because it's not that sexy, and it's not always that easy to take the full glory of the work you have put in the work. »<sup>328</sup> On comprend alors que les associations favorisent d'autres arènes où elles ont une action plus directe, plus médiatique et donc plus facile à mettre en valeur auprès du public. L'aspect volontaire et consensuel des travaux de normalisation réduit aussi les leviers à disposition du monde associatif pour se faire entendre. Pour résumer, citons l'un de nos interlocuteurs qui souligne bien l'obstacle à la mobilisation constitué par la philosophie particulière des travaux de normalisation : « La normalisation n'est pas très populaire au sein des ONG, parce que c'est souvent perçu comme une mauvaise alternative à la réglementation, à cause du 'green washing' et de tous les problèmes d'accès, c'est beaucoup plus difficile de se faire entendre par rapport au niveau législatif où on peut utiliser des médias, et tous les outils à notre disposition... ça ne fonctionne pas comme ça dans la normalisation et il y a une réticence à franchir ce pas. »<sup>329</sup>

Enfin, la question de l'expertise est apparue au sein du projet INTERNORM. L'une des tâches du comité de pilotage du projet a d'ailleurs été de trouver les experts nécessaires à une meilleure compréhension des enjeux discutés au sein des arènes de normalisation ou permettant plus largement d'établir des liens avec le contexte réglementaire national ou européen. L'expertise est un enjeu transversal qui affecte

---

<sup>328</sup> Jens Henriksson, Responsable international, Sveriges Konsumenter, communication personnelle, Stockholm, 10 septembre 2010.

<sup>329</sup> Ralf Lottes, Secrétaire général, ECOS, communication personnelle, Bruxelles, 23 avril 2010.

aussi bien la sélectivité de la participation, les thèmes de celle-ci et l'influence potentielle des consommateurs dans les travaux de normalisation internationale. Il convient donc ici de s'arrêter sur l'impact de l'expertise sur la sélectivité de la participation et les contraintes organisationnelles qu'elle fait peser ou engendre.

## **7. Du collectif aux consultants : les contraintes organisationnelles de l'expertise**

Nous nous proposons ici de questionner la participation des associations de consommateurs aux travaux de normalisation sous l'angle de « l'expertise technique » et de l'obstacle qu'elle représente en vue d'un accroissement de leur participation. Selon les explications conventionnelles, l'expertise est une ressource cruciale des travaux de normalisation. Elle fait défaut aux consommateurs et se dresse donc comme un obstacle à leur participation. On peut en effet rappeler l'une des limites des soutiens financiers mise en avant par le secrétaire général de l'ANEC: encore faut-il disposer d'un expert !

Contrairement à l'explication conventionnelle présentée ci-dessus, nous abordons ici l'expertise moins en tant que ressource prédéfinie qu'en tant que contrainte organisationnelle plus large pour les associations de consommateurs. Sous cet angle, nous verrons que l'expertise nécessaire ne porte pas uniquement sur le contenu des normes, mais aussi sur les procédures de normalisation ainsi que sur la perspective et les intérêts à représenter, en l'occurrence ceux des consommateurs. L'expertise requise est alors plurielle comme nous le verrons plus en détail dans le chapitre huit et semble impliquer une certaine continuité de la participation qui complique l'intégration des activités de normalisation dans l'agenda des AC. Enfin, l'expertise affecte la participation en conduisant potentiellement à une externalisation de la représentation des consommateurs. Autrement dit, au recours à un consultant externe à l'AC pour la représenter. Ce recours n'est potentiellement pas sans conséquence sur l'identité des associations.

Mais d'abord, une remarque importante. La question de l'influence de l'expertise sur la participation a été renversée entre les revendications des premières associations à utiliser les connaissances scientifiques incorporées aux normes et le constat actuel de leur manque d'expertise technique. En effet, les explications classiques de la participation envisagent l'expertise comme une ressource et en font un prérequis à



la participation (Mattli & Woods, 2009a; Steffek, 2010; Wilcock & Colina, 2007), c'est-à-dire souvent un obstacle. Il faut cependant insister sur le fait que la participation des premières associations vise à revendiquer l'accès aux travaux de normalisation envisagés comme une source scientifique sur laquelle évaluer les produits (Hilton, 2009; Schlink & Chase, 1927). Autrement dit, c'est l'expertise qui a fourni en premier lieu un puissant motif à l'implication des AC aux travaux de normalisation et elle ne représente alors pas un obstacle. Sous cet angle, l'accès à l'expertise et aux connaissances scientifiques incorporées aux normes est un objet de lutte qui mobilise les consommateurs et non une ressource acquise en dehors des processus de normalisation. Il convient donc d'envisager l'influence de l'expertise sur la participation de façon plus nuancée.

L'expertise nécessaire à la participation porte non seulement sur le contenu des normes, un élément au cœur des explications conventionnelles, mais aussi sur les procédures de normalisation et sur la perspective représentée, dans le cas qui nous intéresse, celle des consommateurs. Comme nous l'avons vu, la réalisation de tests comparatifs offre une source d'expertise importante pour les représentants des consommateurs. Cependant, le phénomène de concentration qui est intervenu dans le monde des essais comparatifs, notamment avec l'ICRT qui élabore bon nombre de ces tests pour le compte des associations de consommateurs, semble rendre cette source de connaissance plus difficilement mobilisable. Ce phénomène est d'ailleurs confirmé par Consumers International : « In Europe, product testing is... any kind of testing, it's join-testing, you know, you have got less and less physical data. »<sup>330</sup> Comme nous l'avons mentionné plus haut, la concentration des activités d'essais comparatifs et le commerce dont cette activité fait l'objet limitent sévèrement la possibilité d'une remontée des connaissances ainsi acquises vers les arènes de la normalisation. D'une part, les AC n'ont potentiellement plus accès aux données détaillées de ces tests tout comme elles n'ont plus l'occasion de se familiariser avec le langage technique et d'acquérir une expertise technique. D'autre part, cette concentration des activités de tests rend plus aiguë la question des contreparties de la participation pour les associations de consommateurs puisque celles-ci doivent

---

<sup>330</sup> Sadie Homer, Responsable principale de la normalisation, Consumers International, communication personnelle, Londres, 10 juin 2010

payer et pour obtenir ces connaissances, et pour les diffuser gratuitement dans les enceintes de la normalisation, sans pouvoir bénéficier d'une contrepartie financière qui tombe dans la poche des organisations de normalisation lors de la vente des normes ou des organisations de certification lors des processus d'évaluation de la conformité. Si certaines associations de consommateurs et comités dédiés comme le conseil consommateur du DIN ou l'ANEC, ont un budget de recherche pour soutenir leurs revendications dans les arènes de normalisation, la question des sources de l'expertise des AC sur le contenu des normes se pose donc pour la plupart des représentants des consommateurs.

L'expertise perçue comme nécessaire sur le contenu des normes a une influence ambivalente sur la participation des associations de consommateurs. Selon le thème de la norme, l'expertise peut être relativement facile à acquérir ou au contraire représenter un obstacle difficilement franchissable et nécessiter l'engagement d'un consultant externe. Le premier scénario est illustré par la représentante de Consumers International à propos de la normalisation des services ou de la responsabilité sociétale pour lesquels l'expertise des représentants des consommateurs est plus facile à mettre en forme et à faire valoir : « I think probably that's where you've probably seen a rise in consumer representation, when talking about typical consumer issue, like SR and services, you know soft standard, because it's easier to be knowledgeable about these without... you know, you can present a survey as data, and that's much more easy achieved than hard standards where you have to have physical data. »<sup>331</sup> Sur ces thèmes, les sources d'expertise sur le contenu des normes sont donc relativement accessibles et les associations de consommateurs peuvent plus facilement mettre en avant les compétences et expériences acquises dans le cadre de leur activité quotidienne. À l'inverse, d'autres thèmes, comme les nanotechnologies par exemple, appellent à un changement des modalités de représentations des associations de consommateurs dans les travaux de normalisation, c'est-à-dire au recours à des consultants et non plus à des membres du collectif pour représenter les AC.

Il faut ici tout d'abord mentionner le rôle historiquement important des retraités pour représenter les associations de consommateurs auprès des instances de

---

<sup>331</sup> Idem.

normalisation. Ces retraités, sensibles aux préoccupations du mouvement consommateur, peuvent en fonction de leur parcours professionnel offrir un appui et des connaissances considérables à l'action des consommateurs en normalisation<sup>332</sup>. Ce rôle tend cependant à s'effacer sous l'effet conjoint d'un facteur générationnel et de l'extension des travaux de normalisation aux nouvelles technologies, comme le souligne le Secrétaire général de l'ANEC : « we have relied historically on retired people, but again, back to this convergence of technology and rapidly moving technologies, a) they don't have the expertise or b) the knowledge they have becomes very much out of date. So, what we have to do and it's on our agenda, is to secure the future of ANEC, to secure its financing long term, so that we can afford to pay expert. »<sup>333</sup> Le représentant de l'ANEC évoque alors deux possibilités pour assurer que « l'argent soit disponible pour engager un expert représentant l'organisation ». Premièrement, la mise en place, par les organisations de normalisation, d'une « ligne de production séparée » des normes qui intéressent les consommateurs ou relèvent des directives « nouvelle approche » et à laquelle serait associée un financement public permettant de payer les experts.<sup>334</sup> Ou, deuxièmement, l'extension des membres de l'organisation à d'autres groupes,

---

<sup>332</sup> Ce point est d'ailleurs souligné par l'ANEC. De même, on peut mentionner qu'au sein du projet INTERNORM, la principale association de consommateurs en Suisse est représentée, dans le domaine du tourisme, par une retraitée de l'association. Il est aussi intéressant de constater que lors de notre recherche biographique sur le premier président du COPOCLO (1978-1983), le français Bernard Vaucelle, celui-ci soit identifié au sein d'un article de L'Express consacré à « Ces seniors qui ne veulent pas déteiler » ([http://m.lexpress.fr/ces-seniors-qui-ne-veulent-pas-deteler\\_496243.html](http://m.lexpress.fr/ces-seniors-qui-ne-veulent-pas-deteler_496243.html), accès le 31 mars 2014). B. Vaucelle est ingénieur de formation, et suite à une carrière de haut fonctionnaire, notamment auprès de l'inspection générale de l'industrie et du commerce puis en tant membre du Cabinet du ministre français de l'industrie Michel d'Ornano (1974-1977), il devient directeur de l'AFNOR (1978-1999) et sera vice-président de l'ISO (1991-1993). Voir <http://admi.net/industrie/igic/50ans/content.html>, accès le 31 mars 2014, ainsi que Latimer (1997) et ISO (1976).

<sup>333</sup> Stephen Russell, Secrétaire général, ANEC, communication personnelle, Bruxelles, 9 juin 2010.

<sup>334</sup> Dans les termes du secrétaire général : « there should be a separate production line, which instead of having national delegations exclusively, have stakeholder representation, so more like the ISO 26000 process. And of course, those participants should be paid by the commission, because they would be developing standard essentially for commissions' purposes. So you start to get over the problem of paying an expert ». Il ne tarde cependant pas à évoquer les oppositions nationales à la mise en place d'un processus de normalisation basé sur les parties prenantes : « NSBs will still resist.. they don't give up any influence, at all. They just want to keep CEN-CENELEC as a club of NSBs. » Stephen Russell, Secrétaire général, ANEC, communication personnelle, Bruxelles, 9 juin 2010.

notamment d'usager<sup>335</sup>. Cette dernière possibilité illustre comment la question de l'expertise peut avoir des répercussions plus profondes sur l'identité des associations. L'usage de consultants externes n'est d'ailleurs pas uniquement évoqué par l'ANEC, mais aussi par d'autres organisations, comme l'Environmental Citizens Organisation for Standardization (ECOS) : « Dans les comités techniques, nous sommes représentés par des experts en environnement, donc par des consultants, parfois des universitaires, parfois par des architectes ou des ingénieurs qui ont leur propre bureaux en tant que professionnel libéral, et qui nous représentent. »<sup>336</sup> L'organisation souligne cependant qu'elle ne rémunère pas les experts au prix du marché et offre un témoignage indirect de l'importance de l'engagement personnel et des récompenses potentielles de la participation : « souvent on doit discuter avec des nouveaux experts pour faire accepter le prix, mais bon, parfois ils ont aussi un certain intérêt à travailler pour nous par rapport à d'autres clients potentiels ; pour beaucoup c'est un calcul mixte, eux ils sont plus motivés à travailler pour nous que pour d'autres et ils ont peut-être aussi accès à d'autres contrats. »<sup>337</sup> Comme on le voit, l'expertise n'est pas uniquement une ressource, mais un enjeu qui affecte les modalités mêmes de représentation des consommateurs dans les arènes de la normalisation internationale.

Une bonne connaissance des procédures est cruciale pour saisir les enjeux des négociations et les implications de telle ou telle formulation, à l'instar du cas évoqué précédemment sur la nature normative ou informative des marges d'erreur acceptées. L'acquisition de cette expertise appelle à une certaine continuité de la

---

<sup>335</sup> Le secrétaire général essaie en effet de convaincre les membres actuels d'ouvrir l'association à d'autres groupes : « what I try to say is 'look, you know we exist with full public funding, I don't think that's a very healthy situation, I don't think DG SANCO has got the money to support this long term, so I think we need to diversify, and maybe we should look at try to take on boards user groups, who perhaps exist at national level, but needs a Brussels' embassy, who should have an interest in standardization, but don't understand it, we could be the intermediaries. » Il mentionne par la suite le cas d'une entreprise de jouet qui a sollicité l'appui de l'ANEC sur des questions éthiques relatives à un univers de jeu virtuel : « they ask me, how can ANEC become involved in trying to help solve some of these ethical problems... and we are not in a position to do this yet, we are still very much looking at toys as a physical product, when we really need to move on and look at play as an entity. So I say ' you could actually help me here by telling my general assembly, 'look, ok toy product safety is still important, but you have got to look at play as a concept. ». Cependant l'option d'élargir la base des membres de l'ANEC fait face à la résistance des membres actuels « who say 'no, the danger here is we could dilute the purity of the consumer voice ». Stephen Russell, Secrétaire général, ANEC, communication personnelle, Bruxelles, 9 juin 2010.

<sup>336</sup> Ralf Lottes, Secrétaire général, European Environmental Citizens' Organisation for Standardisation (ECOS), communication personnelle, Bruxelles, 23 Avril 2010.

<sup>337</sup> Idem.

représentation qui à son tour fait peser des contraintes organisationnelles importantes sur la participation. Comme le souligne la représentante de Consumers International : « I think consumers organisations (...) tend to get their funding on a project basis and it's very hard to fund a project, that a) last 10 years... and b)... standard... they don't fit, you know, because the projects tend to be 2 years or 1 year, so you have no impact, you can't, in standards you have to have continuity »<sup>338</sup>. Elle évoque d'ailleurs le processus de développement d'ISO 26000 pour souligner l'importance de la continuité de l'implication des représentants des consommateurs.<sup>339</sup> De plus, à la connaissance des procédures de normalisation s'ajoute une foule de compétences comme les capacités de négociation ou l'anglais qu'il s'agit de maîtriser dans un répertoire technique – un syndicat de travailleur suédois envoie d'ailleurs à ses représentants en normalisation suivre des cours d'anglais « technique »<sup>340</sup>.

Enfin, l'expertise sur la perspective représentée est certes nécessaire, mais pas suffisante : « I mean you can be an expert on the consumer issues around the nanotechnologies, but you also do need to understand at least fundamentally about nanotech. » Cette expertise soulève des questions importantes quant à la possibilité d'utiliser des consultants. Tout d'abord, cet usage accentue l'ambiguïté des mécanismes de représentation dans la mesure où d'une part, les possibilités de contrôle sur le travail du consultant au sein d'un comité technique sont faibles et, d'autre part, il peut contribuer à inscrire les préoccupations des consommateurs dans un discours dominant. Il est en tous les cas nécessaire de questionner la capacité de tels consultants à mobiliser la richesse des expériences collectées par les associations de consommateurs et à maîtriser leur perspective plus large. De plus, malgré l'absence de remontée systématique des résultats d'essais comparatifs pour améliorer les travaux de normalisation, celle-ci peut intervenir sur une base ad hoc grâce aux représentants issus des associations de consommateurs et s'inscrire dans

---

<sup>338</sup> Sadie Homer, Responsable principale de la normalisation, Consumers International, communication personnelle, Londres, 10 juin 2010.

<sup>339</sup> Comme elle le souligne : « (...) this is one of the strong thing we are saying at ISO SR (...) : 'don't send us new consumers every time', because from the time I've got them, working through the process and got them to engage positively, they have gone ! » Sadie Homer, Responsable principale de la normalisation, Consumers International, communication personnelle, Londres, 10 juin 2010.

<sup>340</sup> Il s'agit en l'occurrence de la confédération des syndicats suédois (LO). Entretien avec Sven Bergström, Department of working life, The Swedish Trade Union Confederation (LO), Stockholm, 9 septembre 2010.

un réseau d'échange de leurs expériences. L'inscription dans un tel réseau sera sinon perdue, du moins relâchée. Il est cependant probable de voir la tendance s'accroître face au changement générationnel des représentants des consommateurs. En effet, COPOLCO s'inquiète : « the current cohort of consumer representatives is growing older. It is important to engage the next generation of standards developers through various channels: mentoring, universities, engaging in topics of appeal to all ages, use of the Web and social media, raising awareness of issues going beyond the traditional consumer areas of concern »<sup>341</sup>. Cette inquiétude est d'autant plus compréhensible que la pluralité de l'expertise nécessaire pour participer aux travaux de normalisation rend la tâche ardue et les candidats rares. Cette situation pourrait à terme encourager un peu plus le passage de la représentation du collectif aux consultants.

## **8. Conclusions**

En guise de conclusion, il convient de revenir sur les principaux enseignements de ce chapitre qui visait à obtenir une meilleure compréhension des raisons et de la sélectivité de la participation des consommateurs à l'élaboration des normes internationales. Tout d'abord, notre argument semble largement confirmé puisque l'usage que les AC font des spécifications techniques permet de mieux comprendre la sélectivité de leur participation. Nous avons vu à quel point la réalisation de tests contribue à l'enchâssement des activités de normalisation et des objectifs d'information et de protection des consommateurs au cœur des AC. Sous cet angle, la participation à l'élaboration des normes ne peut pas être uniquement considérée comme une charge, mais peut aussi permettre aux AC d'atteindre leurs objectifs ou d'obtenir une reconnaissance ponctuelle de leur expertise et de valoriser leurs recherches comparatives. Les tests comparatifs et les marques de conformité sont de véritables dispositifs d'intéressement qui permettent simultanément l'enchâssement des normes dans la pratique des associations de consommateurs tout en préservant la figure dominante d'un consommateur rationnel et informé qui justifie le recours à l'expertise scientifique et technique incorporée aux normes. En effet, la figure du consommateur réduite et transportée dans les arènes de la

---

<sup>341</sup> DT COPOLCO, 2012, « Confirmed minutes of the joint meeting of the copolco working groups on consumer participation and training » (COPOLCO CP 07/2011).

normalisation est avant tout celle du consommateur-client et semble stabilisée dans les dispositifs d'intéressement que sont par exemple les essais comparatifs ou les marques de conformité. Si l'on aperçoit ici l'influence des dispositifs d'intéressement pour comprendre le cadrage et la sélectivité de la participation, des dimensions supplémentaires sont susceptibles d'affecter la participation.

Bien que la problématisation du consommateur en tant que catégorie légitime de la normalisation internationale repose sur une définition étroitement économique, il ne faut pas pour autant conclure à l'absence de conflits quant à l'identité du consommateur et de ses représentants. Il existe clairement une zone de contestation de la problématisation des liens entre le consommateur et les normes internationales. Cette zone porte sur la nature individuelle ou collective des préoccupations des consommateurs, les relations à établir entre les normes internationales et la législation, ou la gamme des intérêts potentiellement représentés par le consommateur. La sélectivité de la participation est alors en partie liée à la prise de conscience de l'envergure des enjeux de la normalisation internationale et à la capacité du monde associatif à articuler les normes internationales à un environnement institutionnel particulier et à des mécanismes connexes de régulation comme la certification. Cette prise de conscience ne garantit pas mécaniquement une participation du monde associatif à l'élaboration des normes, mais elle est un préalable nécessaire pour justifier une action de normalisation. En effet, la mobilisation du monde associatif repose sur de multiples éléments comme les objectifs stratégiques des associations, leur espace d'action pertinent, les gains potentiellement associés à une participation ou encore l'engagement personnel de certains adhérents ou professionnels des associations. Cependant, il existe de nombreux obstacles plus substantiels à la traduction opérationnelle.

Plusieurs observations donnent à voir de sérieuses limites à l'accroissement de la dynamique participative de la normalisation internationale. Ces limites ne renvoient que très partiellement à l'absence de ressources financières, puisque comme nous l'avons vu, la mise à disposition d'un financement et de savoirs académiques n'est pas une condition suffisante pour expliquer la participation des AC. De plus, ces explications ne problématissent pas l'expertise alors que cette dernière est autant une ressource qu'un enjeu de lutte qui a en première instance motivé les

revendications du monde associatif à l'égard des normes. Les limites à un renforcement de la participation des acteurs de la société civile concernent bien plus l'absence de définition des parties prenantes autorisées à parler au nom du consommateur renforçant les risques d'instrumentalisation de la participation. De même, l'application de la machinerie des comités techniques aux questions de consommation renforce l'ambivalence des mécanismes de représentation puisqu'il est toujours difficile de savoir si un représentant des consommateurs exprime la position nationale, sa position personnelle ou la position de l'une des diverses organisations où il est potentiellement actif. Ensuite, le caractère volontaire et consensuel des normes complique un peu plus le travail de justification de la participation puisque son impact substantiel sur la norme tout comme l'influence concrète de cette dernière sur la pratique des entreprises est difficile à évaluer et à mettre au seul crédit d'un seul acteur. Le caractère peu médiatique des activités de normalisation et la continuité que requiert la participation entravent alors un peu l'implication des associations de consommateurs. Sous cet angle, la question de l'expertise et de son rôle pour comprendre les dynamiques participatives ne peut pas être résumée à l'existence de compétences savantes sur l'objet normalisé, mais s'étend aussi aux connaissances des procédures de normalisation et du régime tripartite de la normalisation qui permet de faire sens des activités de normalisation. Enfin, il convient de relever l'influence paradoxale que l'identification des besoins d'un « nouveau consommateur » fait peser sur la participation : d'un côté, ce nouveau consommateur permet de faire valoir des préoccupations qui dépassent le cadre national et s'inscrivent dans le contexte des échanges internationaux et d'un marché mondial. Il appelle alors à une extension des parties prenantes représentées sous la bannière des consommateurs avec notamment l'inclusion des ONG. De l'autre, la participation de ce nouveau consommateur reste canalisée par le modèle de la délégation nationale. Le hiatus entre la figure d'un consommateur global et des mécanismes de participation adossés au principe de souveraineté nationale apparaît comme une limite supplémentaire à l'accroissement de la dimension participative de la normalisation internationale.

Enfin, il convient de revenir sur les apports de la notion de traduction opérationnelle pour étudier la participation au sein des formes non conventionnelles de pouvoir. En accordant une attention soutenue à la question de



la problématisation du consommateur, aux mécanismes d'intéressement comme les essais comparatifs, et à leur mobilisation, nous avons pu observer de multiples facettes des dynamiques participatives. Les limites des explications conventionnelles basées sur les ressources temporelles, financières et cognitives ont été confirmées et la participation aux formes de pouvoir non étatique semble largement dépendante de l'enchâssement de ces règles dans les pratiques des agents et des dispositifs techniques. Ensuite, les dynamiques participatives aux formes d'autorité privée reflètent plus largement l'ambiguïté de cette forme de régulation contemporaine. En effet, la participation peut aussi bien s'inscrire dans le cadre d'un modèle dominant tel que stabilisé au sein de dispositifs d'intéressement qui contribuent à construire un consommateur rationnel et informé. Cette figure du consommateur participe alors à la construction de l'autorité des normes internationales en permettant d'ancrer les spécifications techniques au cœur du fonctionnement des marchés. Dans le même temps, la participation du monde associatif peut relever d'une problématisation plus large du rôle des normes internationales dans nos sociétés contemporaines. La figure du consommateur-citoyen et ses préoccupations quant à l'articulation de l'autorité privée et des régulations traditionnelles peuvent alors se trouver à l'origine de la mobilisation du monde associatif. Une mobilisation qui contribue alors davantage à construire l'autorité des normes internationales en permettant d'enchâsser les normes dans la société au-delà des contributions économiques de leur usage. Il est donc nécessaire d'accorder une attention particulière à l'identité des parties prenantes qui conditionne en partie leur contribution à la reconnaissance des formes d'autorité privée. D'autant plus lorsque cette identité affecte l'étendue des thèmes de la normalisation internationale, comme nous allons le voir dans le chapitre suivant.



## **Chapitre 7 : Où participer ? La traduction thématique de la participation**

Face à la diversité et à l'étendue des travaux de normalisation internationale, la question des thèmes de la participation du monde associatif à l'élaboration des normes devient centrale. Comme nous l'avons observé dans le chapitre précédent, les thèmes de normalisation sont un facteur décisif en vue de comprendre l'engagement ou non des associations de consommateurs. Certains thèmes de normalisation facilitent la mise en valeur des expériences accumulées par le monde associatif, à l'instar de la responsabilité sociétale, alors que d'autres, comme les nanotechnologies par exemple, induisent potentiellement une délégation des tâches de représentation à des consultants. De même, ces thèmes affectent la participation selon qu'ils correspondent ou non aux agendas et priorités des associations de consommateurs, ou qu'ils trouvent une traduction dans l'environnement institutionnel national ou régional où ils évoluent, à l'instar du tourisme d'aventure en Suisse ou des nanotechnologies, qui font l'objet d'une activité réglementaire grandissante. Bien que les thèmes et les raisons de la participation soient étroitement liés, nous les dissocions ici afin d'éclairer plus spécifiquement l'articulation entre les thèmes de la normalisation internationale, toujours plus nombreux et diversifiés, et la dynamique de la participation des représentants des consommateurs.

Ce chapitre explore la participation thématique des associations de consommateurs aux travaux de normalisation internationale. Pour ce faire, nous utilisons la notion de traduction thématique, qui accorde une attention particulière à l'extension thématique des travaux de normalisation internationale et aux éventuelles controverses suscitées qui peuvent affecter les dynamiques participatives (Callon et al., 2001; Lemieux, 2007; Raynaud, 2003; Vinck, 2007). Autrement dit, il s'agit ici d'étudier quels sont les thèmes de la participation des associations de consommateurs, de comprendre comment ils sont choisis, et, sous cet angle,

d'observer l'influence que les controverses ou l'extension thématique de la normalisation internationale peuvent avoir sur ce choix. À cet égard, ce chapitre identifie plusieurs dynamiques, potentiellement contradictoires, qui pèsent sur le choix des thèmes de la participation. Il s'agit par exemple du travail de définition des priorités réalisé par les comités consommateurs des organisations de normalisation ou des controverses qui peuvent entourer certains thèmes de la normalisation internationale. Bien que l'influence réelle du travail de définition des priorités sur le choix des thèmes de participation effective des représentants des consommateurs soit difficile à évaluer précisément, elle suggère un travail de cadrage thématique de la participation par le haut, ou du moins émanant des enceintes de la normalisation internationale. À l'inverse, dans le cas de controverses, le choix du thème de la participation n'est par définition pas cadré par les normalisateurs et répond à des préoccupations qui émanent de la base des mouvements associatifs. Cette dernière dynamique est au cœur de l'argument présenté dans ce chapitre qui n'entend pas réaliser une analyse détaillée de controverses spécifiques (Callon, 1981), mais s'inspire de cette notion pour éclairer les relations entre la dynamique participative et les objets en proie aux travaux de normalisation internationale.

Ce chapitre défend l'idée que la dynamique des controverses (Callon et al., 2001; Lemieux, 2007) est importante en vue d'une compréhension plus fine de l'engagement thématique des représentants des consommateurs dans les travaux de normalisation internationale. Plus précisément, nous défendons ici l'argument selon lequel les controverses entourant les objets normalisés peuvent renforcer la mobilisation d'acteurs existants et conduire à l'émergence de nouveaux acteurs qui ciblent les arènes de normalisation comme des arènes politiques où leurs revendications peuvent être entendues et la controverse en partie époncée. Cet argument a des implications importantes pour l'étude des formes de régulation transnationale privée puisque, sous cet angle, les parties prenantes à l'élaboration de ces règles ne préexistent pas nécessairement à ces initiatives. Il est donc difficile d'établir *a priori* la liste des acteurs du « triangle de gouvernance ». Autrement dit, la traduction thématique permet de souligner que l'objet de l'autorité privée a une influence sur la constitution du collectif puisque la constitution d'un secteur d'intervention est susceptible d'engendrer de nouveaux acteurs qui soulèvent de nouveaux problèmes et offrent des solutions alternatives. L'expertise joue alors un

rôle clé pour la reconnaissance de ces nouvelles identités, comme nous le verrons.

Ce chapitre procède de la manière suivante. Dans une première section, nous présentons les thèmes de la participation des représentants des consommateurs identifiés au cours de nos entretiens, au sein du répertoire du COPOLCO sur la participation ainsi que du projet INTERNORM. Cette section descriptive donne un aperçu de la spécificité thématique de l'engagement des représentants des consommateurs et permet d'identifier la pluralité des mécanismes gouvernant le choix des thèmes de la participation. Ces mécanismes font l'objet de la seconde section, dans laquelle nous insistons plus particulièrement sur la manière dont le projet INTERNORM a choisi les thèmes de sa participation, ainsi que sur le travail de définition des priorités du COPOLCO. Le travail de définition des priorités, bien qu'étant apparu comme un préalable nécessaire à la participation dans le cas du projet INTERNORM, ne semble cependant pas être aussi déterminant que les controverses pour comprendre la sélectivité thématique de la participation. Autrement dit, la définition des priorités ne permet pas d'assurer l'existence d'une traduction opérationnelle (c'est-à-dire de la capacité de mise en relation des activités de normalisation avec l'environnement institutionnel plus large où les activités des associations se déroulent), alors qu'à l'inverse, la dynamique des controverses relève précisément de l'exploration de telles relations. Les controverses entourant les objets normalisés et leur influence sur la sélectivité thématique de la participation font alors l'objet de la troisième section, qui voit l'argument de ce chapitre confirmé. C'est sur cette base que l'influence de l'extension thématique de la normalisation internationale sur la participation peut être mise en lumière dans une quatrième section. Comme nous le verrons, cette extension peut donner lieu à une modification substantielle du paysage des acteurs impliqués aux travaux de normalisation, notamment dans le cas de controverses sur les nouveaux objets normalisés. Cependant, dans la plupart des cas, l'extension thématique de la normalisation internationale se déroule en l'absence de controverses et conduit à renforcer les considérations instrumentales et normatives entourant la participation. Autrement dit, elle permet à l'ISO de se profiler comme « gouverneur global » plus qu'elle ne conduit à un élargissement de la base participative à l'élaboration des normes internationales. Nous pourrions alors revenir, en guise de conclusion, sur les apports de la notion de traduction

thématique pour l'étude de la participation aux formes non conventionnelles de pouvoir.

## **1. Des thèmes de la participation et de leur sélection : une nécessité peut parfois en cacher une autre**

L'implication thématique des associations de consommateurs (AC) couvre une variété de domaines qui reflètent les préoccupations des consommateurs en matière de santé et de sécurité, de protection de l'environnement, d'accessibilité, de mobilité ou de technologie de l'information et de la communication. La nature horizontale de ces préoccupations a pour conséquence que la plupart de normes élaborées au sein de l'ISO sont potentiellement pertinentes pour l'action des consommateurs en normalisation ! Dès lors, une action concrète de normalisation nécessite la traduction de ces préoccupations horizontales à des projets concrets d'élaboration de normes internationales. Ce travail de sélection est apparu comme un préalable indispensable au renforcement de la participation dans le cadre du projet INTERNORM et apparaît à de nombreux égards comme un point de passage obligé à la participation. Sous cet angle, ce n'est pas tant les ressources des AC qui sont limitées que l'ampleur de la tâche à laquelle ils sont confrontés qui font obstacle à la participation, alors qu'à l'inverse, les entreprises peuvent se concentrer sur un nombre restreint de normes pertinentes pour leur domaine d'activités. Avant d'évoquer comment intervient ce ou ces choix, présentons d'abord les thèmes de la participation des représentants des consommateurs identifiés au cours de nos entretiens, au sein du répertoire du COPOLCO sur la participation ainsi que du projet INTERNORM.

La plupart des représentants des associations de consommateurs interviewés confirment l'importance du thème de la sécurité, et notamment celle des enfants, et des comités techniques de l'ISO ou d'autres organisations de normalisation comme l'American society for testing and materials (ASTM). Par exemple, Consumers Union (CU) participe à un comité de l'ASTM traitant des produits juvéniles et à un autre sur le matériel de sport, tout comme à un comité de Underwriters Laboratories sur les

appareils à gaz pour la cuisson en plein air<sup>342</sup>. Consumers International (CI) mentionne les normes internationales sur la facturation des services en réseau et sur le traitement des réclamations, toutes deux élaborées au sein du comité technique de l'ISO 176, « gestion et assurance de la qualité »<sup>343</sup>. L'association suédoise de consommateurs évoque en outre sa participation à un comité aux origines olympiques, le comité ISO 250 sur le développement durable dans l'organisation d'événements<sup>344</sup>, tout comme sa participation au groupe de travail sur la norme ISO 26000 en matière de responsabilité sociétale. Ce dernier sujet est aussi au cœur des préoccupations de la National Consumers League aux États-Unis<sup>345</sup> et sera mentionné au cours de la plupart des entretiens. L'association pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation européenne (ANEC) mentionne les thèmes de sa participation en suivant les domaines d'action prioritaire approuvés par son assemblée générale, en l'occurrence la sécurité des enfants, les appareils à usage domestique, l'accessibilité (design pour tous), la société de l'information, les services, et, plus généralement, les normes environnementales<sup>346</sup> et l'innovation. Indécosa-CGT mentionne aussi des préoccupations horizontales qui orientent son action en normalisation, à l'instar de la santé, de l'eau, de l'énergie, des transports, de l'habitat ou de la communication<sup>347</sup>. Quant aux thèmes suivis par le projet INTERNORM, c'est-à-dire le tourisme et les nanotechnologies, le premier est évoqué par CI pour illustrer les difficultés

---

<sup>342</sup> Charles Bell, Directeur des programmes "Public Policy and Advocacy", Consumers Union, communication personnelle, Yonkers (NY), 20 août 2009.

<sup>343</sup> Sadie Homer, Responsable principale de la normalisation, Consumers International, communication personnelle, Londres, 10 juin 2010.

<sup>344</sup> La norme « ISO 20121, Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle – Exigences et recommandations de mise en œuvre », a été publiée en 2012 et a pour origine la norme britannique « BS 8901 relative à l'organisation d'événements dans le respect du développement durable » publiée en 2007. Comme le souligne l'annonce ISO de la création de ce comité début 2010 : « La proposition en vue de l'élaboration d'ISO 20121 a été soumise conjointement par les membres de l'ISO pour le Brésil (ABNT) et pour le Royaume-Uni (BSI). La nécessité d'une telle norme avait été reconnue à l'occasion de la candidature initiale de Londres aux Jeux olympiques 2012, et la BSI avait élaboré une norme nationale – BS 8901 – qui avait suscité un intérêt international. Parmi les organisations ayant exprimé leur soutien à une norme internationale, figuraient le Comité international olympique (CIO) et le ministère des Affaires étrangères du Danemark accueillant la Conférence des Nations Unies sur le changement climatique (COP 15). » Voir [http://www.iso.org/iso/fr/home/news\\_index/news\\_archive/news.htm?refid=Ref1281](http://www.iso.org/iso/fr/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1281), accès le 30 avril 2014.

<sup>345</sup> Linda Golodner, Président émérite, National Consumers League, communication personnelle, Washington DC, 10 août 2009.

<sup>346</sup> Stephen Russell, Secrétaire général, ANEC, communication personnelle, Bruxelles, 9 juin 2010.

<sup>347</sup> Arnaud Faucon, Secrétaire national, Indécosa-CGT, communication avec l'auteur, Paris, 20 avril 2010.

auxquelles se heurte la normalisation des services, et plus particulièrement la résistance de l'industrie face à des normes qui relèvent essentiellement des préoccupations des consommateurs<sup>348</sup>. Quant aux nanotechnologies, elles sont aussi évoquées par CI et les organisations européennes représentant les parties prenantes de la société civile<sup>349</sup> (ANEC, ECOS et ETUI) pour souligner l'extension thématique de la normalisation internationale et les contraintes liées à l'expertise qu'un thème comme les nanotechnologies fait peser sur la participation.

On observe en général que les thèmes de la participation des représentants des consommateurs reflètent l'extension thématique de la normalisation, avec des thèmes comme les services, les nanotechnologies ou encore la responsabilité sociétale qui sera toujours évoquée lors de nos entretiens (voir tableau 1). En effet, les thèmes de la participation des associations de consommateurs reflètent l'extension du domaine de la normalisation internationale intervenu dès les années 1980 malgré la prégnance de thèmes plus classiques de travail de l'ISO, c'est-à-dire les produits. En effet, les comités techniques ISO 22, « véhicule routier »<sup>350</sup>, de même que le comité ISO 34, qui travaille sur les « produits alimentaires »<sup>351</sup>, ont tous deux été créés en 1947. L'ISO continue par la suite d'étendre son emprise aux produits, avec notamment la création du TC 157 sur les contraceptifs non systémiques en 1974<sup>352</sup> ou encore concernant la sécurité des jouets en 1980. Dès la fin des années 1970, l'ISO aborde de nouveaux thèmes et développe un nouveau type de normes,

---

<sup>348</sup> « I think there is a lot of resistance from industry towards services standards, because they can... as far as information is concerned, they can... again it's very much consumer-driven mission, so the difficulty is getting them engaged, agreeing to system, and things like tourism... which was a disaster form the beginning... and really a lot of... really strong resistance form industry », Sadie Homer, Responsable principale de la normalisation, Consumers International, communication personnelle, Londres, 10 juin 2010.

<sup>349</sup> Il s'agit de l'ANEC, de European environmental citizens' organisation for standardisation (ECOS) et de l'European trade union institute (ETUI). Voir Stephen Russell, Secrétaire général, ANEC, communication personnelle, Bruxelles, 9 juin 2010 ; Stefano Boy, Chercheur senior normalisation, ETUI, communication personnelle, Bruxelles, 23 avril 2010 ; Ralf Lottes, Secrétaire général, ECOS, communication personnelle, Bruxelles, 23 avril 2010.

<sup>350</sup>

Voir :

[http://www.iso.org/iso/fr/home/standards\\_development/list\\_of\\_iso\\_technical\\_committees/iso\\_technical\\_committee.htm?commid=46706](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards_development/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=46706) , accès le 30 avril 2014.

<sup>351</sup>

Voir

[http://www.iso.org/iso/fr/home/standards\\_development/list\\_of\\_iso\\_technical\\_committees/iso\\_technical\\_committee.htm?commid=47858](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards_development/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=47858) , accès le 30 avril 2014.

<sup>352</sup>

Voir

[http://www.iso.org/iso/fr/home/standards\\_development/list\\_of\\_iso\\_technical\\_committees/iso\\_technical\\_committee.htm?commid=53290](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards_development/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=53290), accès le 30 avril 2014.



les normes de gestion de la qualité, qui portent sur la définition, la mise en œuvre et le contrôle des procédures et des responsabilités au sein des organisations. Le groupe de travail ISO correspondant, le comité technique ISO 176, « gestion et assurance de la qualité », est créé en 1979<sup>353</sup> et est notamment à l'origine de la série ISO 9000. En 1993, c'est le thème de la gestion environnementale qui est abordé, avec la création du comité technique ISO 207, « management environnemental »<sup>354</sup>, qui élabore la série de normes ISO 14000. Les travaux de l'ISO reflètent aussi l'émergence des nouvelles technologies, avec, par exemple, la création, en 1987, d'un comité ISO et CEI conjoint, le comité ISO JTC 1, « technologies de l'information »<sup>355</sup>, l'un des comités les plus importants de l'ISO avec, à ce jour, plus de 450 normes sous sa responsabilité directe. À titre de comparaison, le comité sur les véhicules routiers a 60 normes sous sa responsabilité directe, le comité sur les produits alimentaires en a 17 et le comité concernant la sécurité des jouets n'a élaboré que 5 normes. Plus récemment, c'est en 2005 que le thème des nanotechnologies a fait son entrée dans les arènes de l'ISO, avec l'établissement du comité ISO TC 229, qui traite aussi bien des questions terminologiques que des risques liés à ces nouvelles technologies<sup>356</sup>. Enfin, dès le nouveau millénaire, l'ISO étend ses activités au domaine des services ainsi que de la responsabilité sociale. Le groupe de travail ISO sur la responsabilité sociale est par exemple établi officiellement en 2005, après trois années de travaux préparatoires<sup>357</sup>. Le thème des services fait aussi son apparition, avec notamment la création, en 2001, du comité technique ISO 224 sur les « activités de service relatives aux systèmes d'alimentation en eau potable et aux systèmes

---

353

Voir : [http://www.iso.org/iso/fr/home/standards\\_development/list\\_of\\_iso\\_technical\\_committees/iso\\_technical\\_committee.htm?commid=53882](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards_development/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=53882), accès le 30 avril 2014.

354

Voir : [http://www.iso.org/iso/fr/home/standards\\_development/list\\_of\\_iso\\_technical\\_committees/iso\\_technical\\_committee.htm?commid=54808](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards_development/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=54808), accès le 30 avril 2014.

355

Voir : [http://www.iso.org/iso/fr/home/standards\\_development/list\\_of\\_iso\\_technical\\_committees/iso\\_technical\\_committee.htm?commid=45020](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards_development/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=45020), accès le 30 avril 2014.

356

Voir : [http://www.iso.org/iso/fr/home/standards\\_development/list\\_of\\_iso\\_technical\\_committees/iso\\_technical\\_committee.htm?commid=381983](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards_development/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=381983), accès le 30 avril 2014.

357

Voir : [http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/07\\_gen\\_info/backg.html](http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/07_gen_info/backg.html)

d'assainissement »<sup>358</sup>, puis, en 2005, du comité technique 228, qui traite du « tourisme et service connexes ».

Les services ou la responsabilité sociale sont emblématiques de l'évolution des travaux de normalisation internationale, dans la mesure où l'élaboration des normes correspondantes ne repose plus sur un travail de laboratoire important en amont des arènes de normalisation, par exemple pour déterminer les propriétés physiques ou chimiques des produits et de leurs composants, mais repose plutôt sur les pratiques existantes et les expériences accumulées par les diverses parties prenantes qu'elle entend à formaliser. À l'inverse, les travaux de l'ISO dans le domaine des nanotechnologies donnent à voir la très haute spécialisation des travaux de normalisation, comme le suggère par exemple l'élaboration d'une norme sur la « Caractérisation des nanotubes de carbone monofeuillet par microscopie électronique à transmission »<sup>359</sup>. L'extension thématique de la normalisation internationale semble alors avoir des effets en partie contradictoires sur la participation du monde associatif, comme nous le verrons en étudiant les controverses et le développement de l'expertise.

Enfin, les entretiens réalisés donnent à voir la diversité des normes et domaines couverts par les associations de consommateurs dans les arènes de la normalisation internationale : normes de gestion, normes de services, normes de produits, portant sur la sécurité, l'environnement, l'information ou les questions d'accessibilité. Il est intéressant d'observer que ces thèmes figurent aussi à l'agenda du COPOLCO à l'époque de la réalisation de ces entretiens, c'est-à-dire principalement en 2009-2010<sup>360</sup>. Les thèmes de la participation des représentants des consommateurs reflètent l'extension thématique des normes internationales, comme l'illustrent les neuf comités techniques les plus mentionnés par les membres du COPOLCO ayant

---

358

Voir :

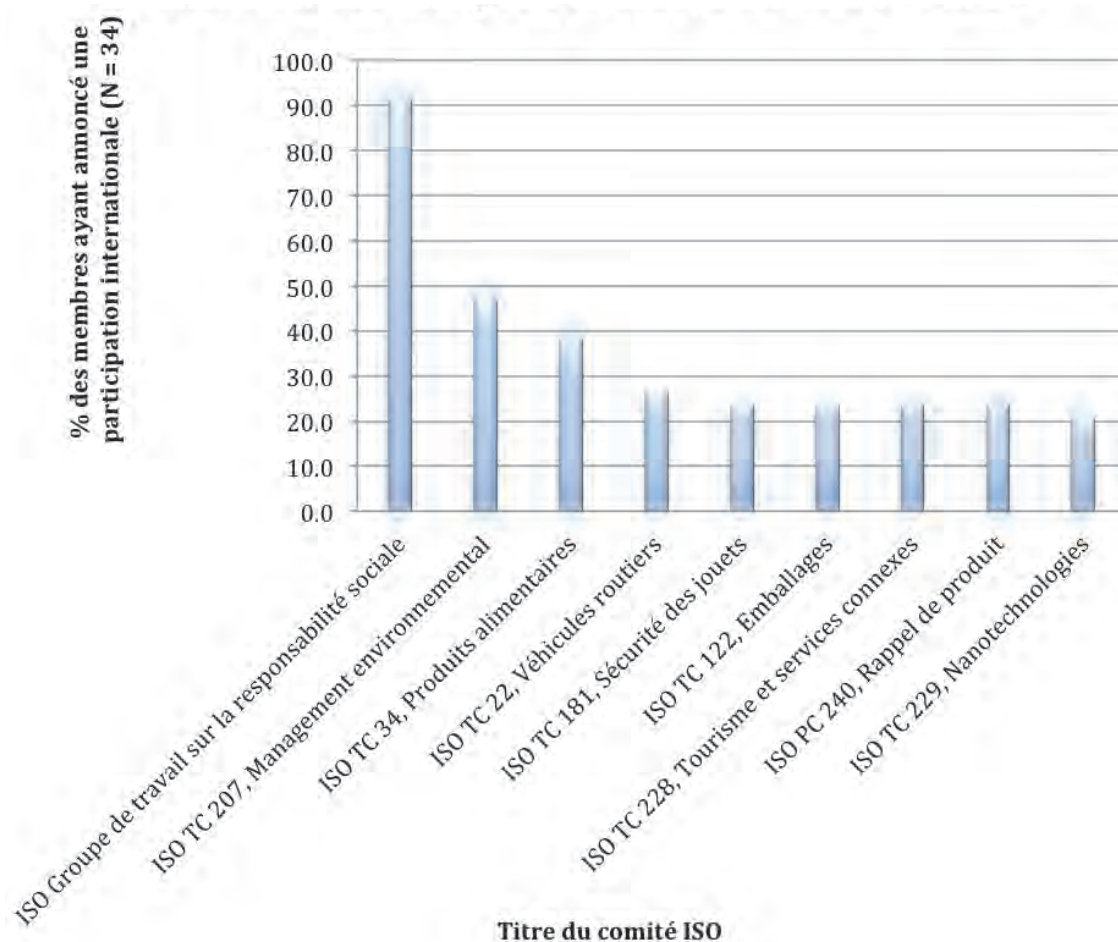
[http://www.iso.org/iso/fr/home/standards\\_development/list\\_of\\_iso\\_technical\\_committees/iso\\_technical\\_committee.htm?commid=299764](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards_development/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=299764), accès le 30 avril 2014.

<sup>359</sup> La liste des normes publiées par ce comité est disponible à l'adresse : [http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_tc\\_browse.htm?commid=381983&published=on](http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_tc_browse.htm?commid=381983&published=on), accès le 30 avril 2014.

<sup>360</sup> En effet, parmi les thèmes prioritaires définis par le COPOLCO figurent aussi bien la question de la sécurité des produits relatifs aux enfants, la responsabilité sociétale, les services, la gestion de l'eau, les normes de gestion environnementales ou encore la facturation des services en réseau et les nanotechnologies. Voir DT COPOLCO, 2010, « Working group, Priorities from the consumer's point of view Priority Programme and Annual Report » (ISO COPOLCO 15/2010).

une participation internationale en 2012 (tableau 1). Ce tableau montre aussi que la plupart des thèmes évoqués par les associations de consommateurs figurent en bonne place au sein du répertoire COPOLCO de la participation des représentants des consommateurs, à l'instar de la responsabilité sociale, où 31 des 34 membres du COPOLCO ayant une participation internationale devraient être actifs<sup>361</sup>. Enfin, ce tableau confirme la prégnance des questions de sécurité, aussi bien au niveau alimentaire que relatives aux enfants. La sécurité des enfants est certes au cœur du comité traitant des jouets, mais apparaît aussi au sein du comité traitant des emballages résistant aux enfants ainsi que des véhicules routiers, où la question des sièges pour enfants est traitée.

**Tableau 2 : Thèmes de la participation aux comités techniques internationaux - 2012**



Source : ISO Directory for consumer interest participation, <http://www.iso.org/sites/COPOLCOdirectory/pages/index.htm>, accès 30.05. 2012.

<sup>361</sup> L'usage du conditionnel s'impose face aux sévères limites des données du répertoire COPOLCO de la participation, comme évoqué dans le chapitre précédent.

Cette correspondance entre les thèmes mentionnés par les AC, l'extension thématique de la normalisation internationale et les priorités du COPOLCO pose alors deux questions. D'une part celle de l'influence des priorités définies par le COPOLCO sur la participation des représentants des consommateurs : offrent-elles une incitation à la participation ou, au contraire, sont-elles un simple reflet de l'implication existante des représentants des consommateurs ? D'autre part, celle de l'influence de l'extension thématique sur la participation du monde associatif. La première question est traitée dans la section suivante, qui met en contraste la façon dont les AC définissent les thèmes de leur participation et l'établissement des priorités au sein du COPOLCO. Nous pourrions alors questionner l'influence de ce dernier sur la participation. Quant à la seconde question, elle sera traitée en observant la dynamique des controverses que suscite potentiellement l'extension de la normalisation internationale à de nouveaux thèmes, et plus généralement en observant comment ces nouveaux objets viennent affecter la figure du consommateur et les modalités de sa représentation au sein de ces arènes de l'autorité privée.

## **2. Choix et mise en forme des priorités : entre processus et opportunités**

Nous allons maintenant voir plus précisément comment les représentants des consommateurs et les associations de consommateurs choisissent les thèmes de leur participation. Pour ce faire, nous nous fondons sur les entretiens réalisés, sur l'expérience INTERNORM et sur le travail du COPOLCO. Le choix des thèmes de la participation des consommateurs aux travaux de normalisation relève de mécanismes variés, plus ou moins formalisés, ce choix pouvant être réalisé sur une base ad hoc ou, au contraire, suivant une procédure formelle, et faire l'objet d'un

travail de « priorisation », comme au sein de certains comités consommateurs<sup>362</sup>. Dans le cadre du projet INTERNORM, c'est sur la base d'une présélection réalisée par le comité de pilotage du projet que les partenaires associatifs ont délibéré au cours de la séance de lancement du projet pour arrêter leur choix sur les thèmes du tourisme et des nanotechnologies. Le travail de définition des priorités ou de présélection des normes potentiellement intéressantes pour le monde associatif trouve *a priori* une justification pragmatique face au nombre et à la diversité des travaux de normalisation internationale. Dans le cas du projet INTERNORM, ce travail est apparu comme un préalable nécessaire au renforcement de la participation des acteurs de la société civile. Cependant, derrière le travail de sélection des thèmes, se cachent des intérêts et des dynamiques variés, qu'il s'agisse de se rapprocher du travail d'élaboration des normes dans le cas du COPOLCO, de mobiliser les acteurs de la société civile ou, plus simplement, de répondre à la demande de participation d'un représentant volontaire des consommateurs. Mais présentons plus en détail comment les associations de consommateurs, le projet INTERNORM et les comités consommateurs des organisations de normalisation définissent le(s) thème(s) de leur participation.

## **2.1 Les thèmes de la participation des associations de consommateurs**

Du côté des associations de consommateurs, les thèmes de la participation aux travaux de normalisation rappellent tout d'abord la traduction opérationnelle dans la mesure où ils illustrent l'importance du travail d'inscription des activités de normalisation dans un environnement réglementaire plus large tout comme au sein de leurs objectifs. La traduction thématique donne en plus à voir que le choix de ce(s) thème(s) pose des difficultés spécifiques au monde associatif, dont les préoccupations sont souvent de nature horizontale, à l'instar de l'environnement, de la santé, de la sécurité, de l'accessibilité ou des conditions de travail. Il ne suffit pas alors d'avoir conscience de l'importance croissante des normes internationales pour participer, encore faut-il pouvoir traduire concrètement des préoccupations

---

<sup>362</sup> Par exemple, le Conseil consommateur du Deutsches Institut für Normung (DIN) définit les comités techniques prioritaires de son action selon une procédure très formalisée et en fonction de l'évaluation de divers éléments tels que les risques pour la santé, l'importance des dangers ou le nombre de personnes potentiellement concernées. Il publie chaque année son programme des priorités. En 2010, ce programme fait plus de 250 pages, dans lesquelles sont présentés le travail des comités techniques et les enjeux pertinents pour les consommateurs (DIN Verbraucherrat, 2010).

formulées en termes généraux à des projets de normes en cours d'élaboration (Callon et al., 2001). La tâche est immense, tant les travaux de normalisation internationale sont nombreux et la documentation produite volumineuse. La participation effective des associations de consommateurs ne repose donc pas sur une veille de l'ensemble des comités techniques<sup>363</sup>, le choix des thèmes intervient de façon peu formalisée et semble subordonné à l'existence contingente d'une expertise.

Le travail de sélection des comités techniques n'est pas opéré de « gaité de cœur », comme le dira le représentant de CGT-Indécosa. Il rappelle en partie la traduction opérationnelle dans la mesure où il illustre l'importance du travail d'inscription des activités de normalisation dans un environnement réglementaire plus large. L'importance des directives nouvelles approches est par exemple au cœur de l'action de l'ANEC. De même, comme nous l'avons souligné dans le chapitre précédent, la participation de Consumers Union aux travaux de l'ASTM sur les produits pour enfants s'inscrit aussi en lien avec l'adoption d'une nouvelle réglementation nationale. Si l'importance du cadre réglementaire est mentionnée au cours des entretiens lorsque nous abordons leurs thèmes prioritaires, la manière dont ils sont fixés conduit les représentants des AC à souligner les liens qui peuvent exister entre les normes internationales et les objectifs de l'association, comme le souligne Sadie Homer, représentante de CI : « The way we prioritize now is, that we have the strategic objective of CI, which change every year and then we look at each of those priorities, and say if, like sustainable development, we look if there is a place within the standards world that may provide an ease of consumer protection tool, but we tend to concentrate either in the policy strategic point, that is COPOLCO, or at specific standards that come into other objectives. »<sup>364</sup> La CGT Indécosa évoque aussi ses principes fondamentaux pour expliquer sa participation thématique : « De par notre philosophie, on retient ce qu'on appelle les principes fondamentaux. Ceux qui font qu'une nation existe, ou au moins que chacun a des droits inaliénables : le droit à l'eau, à l'énergie, aux transports, à la santé, à l'habitat et maintenant à la

---

<sup>363</sup> Si un tel travail peut être envisagé dans le cas d'une organisation de normalisation internationale spécifique, il semble irréalisable pour l'ensemble des organisations publiant des spécifications techniques internationalement utilisées.

<sup>364</sup> Sadie Homer, Responsable principale de la normalisation, Consumers International, communication personnelle, Londres, 10 juin 2010.

communication. Il y a véritablement six points fondamentaux, et ces six points correspondent à notre action dans les domaines de normalisation. »<sup>365</sup>

Le choix des thèmes de la participation des associations de consommateurs semble dans l'ensemble peu formalisé et témoigne de l'influence des objectifs prioritaires des associations. Cependant, les objectifs formulés en termes généraux, et souvent sur la base de considérations horizontales, sont difficiles à traduire en une action de normalisation concrète. En effet, Linda Golodner, présidente émérite de la NCL, souligne la difficulté de définir les normes internationales prioritaires du point de vue du consommateur : « Well they are all important for consumers. I mean, you may not think that a standard that has to do with vehicle, say a construction vehicle, would have anything to do with consumers, but certainly it has to do with safety, and safety of the workers as well as of the consumers. »<sup>366</sup> La disponibilité d'une expertise, les liens tissés entre les objectifs de l'AC et le travail d'un comité technique, ou encore l'existence d'un représentant volontaire qui exprime son intérêt à participer à un comité qui ne fait pas partie des priorités de l'association permettent de comprendre le choix des thèmes de l'implication.

Le choix des comités techniques apparaît en partie contingent à la disponibilité d'un expert et aux connaissances que l'association a pu développer d'un domaine particulier. Comme le souligne le représentant de l'association suédoise de consommateurs : « I think we don't have a complex way of making priority. It has to be within our general priorities (...) but in terms of making the choice of which standard we have to participate in, it's very much related to where we can find expert, or we know we can find experts. (...) It's a little bit ad hoc in terms of... if we have a voluntary expert in an area, which might not even be a high priority for us, but still an important issue, we could sort of 'why not'. »<sup>367</sup> À des choix stratégiques peuvent donc aussi venir se greffer des comités techniques qui ne font pas partie des priorités, mais pour lesquels un représentant volontaire exprime son intérêt.

Pour Consumers Union, les connaissances accumulées lors de la réalisation des tests

---

<sup>365</sup> Arnaud Faucon, Secrétaire national, CGT-Indécosa, communication personnelle, Paris, 20 Avril 2010.

<sup>366</sup> Linda Golodner, Président émérite, National Consumers League, communication personnelle, Washington DC, 10 août 2009.

<sup>367</sup> Jens Henriksson, Responsable international, Sveriges Konsumenter, communication personnelle, Stockholm, 10 septembre 2010.

comparatifs sont déterminantes pour expliquer le choix des comités : « On product safety, I think one criteria for us is the... product that we know to be dangerous, that have sort of severe injuries or severe disabling injuries or death, is something that we prioritize. We will also select committees to participate in based on where we have expertise, where we have tested the product, we have specific knowledge of it from our laboratory. » L'association évoque cependant l'une des limites importantes de la prédominance de l'expertise dans la question du choix des comités techniques. Son représentant poursuit : « I guess it's both the good side and not so good side which is that on one hand we're going to talk something we have knowledgde of, and so presume we gave an informed opinion, but the flip side is there's any number of things where we probably need to be, but we haven't tested it or we don't have the expertise, we don't neccessatry have a staff member who is available to go, so... that means that, you know, we have the best committees that are most appropriate for us (...), but it doesn't mean that we are covering the most strategic standards processes that are going on. I mean even just to monitor, if you look globally, there's like 2000 or 4000 discusions in any one time, even just to monitor those and triage the ones that you thought were appropriate is a pretty daunting task. »<sup>368</sup>

En résumé, les associations de consommateurs choisissent les thèmes de leur participation aux travaux de normalisation internationale de façon plutôt ad hoc, sur la base de leurs objectifs annuels, de considérations horizontales qui orientent leur action et en fonction de la disponibilité d'une expertise. On identifie ici un obstacle spécifique à la participation du monde associatif et des ONG, qui ont des préoccupations horizontales. L'identification des normes internationales en cours d'élaboration sur la base de préoccupations générales comme la santé ou la sécurité ne va pas de soi, la plupart des normes pouvant tomber dans cette catégorie. De plus, l'ampleur des travaux de normalisation, la multitude d'organisations qui élaborent des normes internationalement utilisées et le volume de la documentation produite par ces comités techniques compliquent considérablement la capacité à effectuer une sélection sur la base de travaux de veille des activités normatives. Bien que limitée aux arènes de l'ISO dans un premier temps, la sélection des thèmes de la

---

<sup>368</sup> Charles Bell, Directeur des programmes "Public Policy and Advocacy", CU, communication personnelle, Yonkers (NY), 20 août 2009.



participation d'INTERNORM a d'ailleurs confirmé l'ampleur de la tâche, comme nous allons le voir. Enfin, soulignons que l'usage d'objectifs annuels en vue de déterminer les thèmes de la participation aux travaux de normalisation semble peu réaliste en vue d'une action effective, compte tenu de la durée des travaux de normalisation et de la continuité requise.

## **2.2 Exploration et mise en forme des thèmes de la normalisation internationale au sein du projet INTERNORM**

Dans le cadre du projet INTENORM, qui a pour objectif de soutenir la participation du monde associatif à l'élaboration des normes internationales, la sélection des thèmes de la participation a permis d'observer l'ampleur de la tâche requise avant même de s'asseoir à la table des comités techniques. Un travail exploratoire important a été nécessaire en vue d'identifier concrètement les normes internationales en cours d'élaboration pouvant répondre aux préoccupations des partenaires associatifs. Lors de la phase préparatoire du projet, le comité de pilotage a réalisé une analyse des domaines de normalisation susceptibles d'intéresser les partenaires associatifs, et retenu quatre thématiques présentant une pertinence pour la société civile : les nanotechnologies, le tourisme, l'éducation non formelle et l'assurance-qualité. Il s'est aussi assuré que le stade d'avancement des projets de normes relatifs à ces thèmes permette une participation effective des associations. C'est ensuite sur la base d'une fiche d'information réalisée à l'intention des partenaires et d'une présentation orale des enjeux potentiels des quatre thèmes retenus que la sélection des comités pour la participation d'INTERNORM est intervenue sur une base délibérative au cours de la séance de lancement du projet. Les partenaires associatifs du projet INTERNORM ont ainsi exprimé, début 2011, leur volonté de participer aux travaux de normalisation internationale dans les deux domaines très distincts des nanotechnologies (ISO TC 229) et des services touristiques (ISO TC 228).

Le choix des quatre comités techniques présentés aux partenaires associatifs du projet est intervenu sur la base de considérations relatives à la transversalité ou au caractère générique de leurs travaux, à leur nouveauté, comme dans le cas des nanotechnologies, mais aussi en fonction du stade de développement des normes, et plus généralement de leur pertinence pour les partenaires associatifs du projet. Préalablement à la séance de lancement, nous avons par ailleurs invité, sans succès,

les associations à soumettre des thèmes qu'elles jugeraient pertinents<sup>369</sup>. Lors de la séance de lancement du projet, un tour de table consécutif à la présentation des comités présélectionnés a permis aux partenaires associatifs d'exprimer leurs préférences. Ainsi, pour les représentants des consommateurs intéressés par la plupart des thèmes proposés, le domaine des nanotechnologies soulève des enjeux importants en matière de santé, de sécurité et d'information du consommateur. Pour les associations de protection de l'environnement et des personnes en situation de handicap, le thème du tourisme, et plus particulièrement de l'accessibilité aux installations touristiques et de l'impact environnemental des activités touristiques, constitue un enjeu mobilisateur. Pour les syndicats, les enjeux de santé et de sécurité au travail soulevés par la production et le traitement des nanomatériaux font l'objet de préoccupations grandissantes. Dans le même temps, le représentant de l'association suisse de normalisation (SNV), présent en qualité d'observateur, a souligné que le thème de l'assurance-qualité (et du commerce électronique pour lequel le comité élaborait une norme) serait sans doute le plus difficile d'accès pour INTERNORM, d'importants efforts devant probablement être déployés pour entrer dans le comité miroir (rappelons qu'il s'agit du même comité qui développe la série ISO 9000, une série dont les exigences pèsent sur tous les travaux de ce comité technique et bien d'autres<sup>370</sup>). À la suite de ce tour de table, les nanotechnologies et le tourisme sont apparus comme les deux thèmes qui suscitaient le plus d'intérêt de la part des partenaires, et ont été retenus pour la participation du projet INTERNORM.

Les deux groupes de travail établis au printemps 2011 et traitant chacun de l'un des thèmes retenus, ont sélectionné certaines normes en cours de développement, porteuses d'enjeux pour la société civile. Parmi ces normes, on citera par exemple la question de l'étiquetage des nano-objets manufacturés, la manière d'élaborer des fiches de données de sécurité pour les nanomatériaux ou encore, dans le domaine du tourisme, la mise en place d'établissements respectueux de l'environnement ou les services proposés aux visiteurs des zones naturelles protégées. Pour certaines

---

<sup>369</sup> Lettre de lancement du projet INTERNORM datée du 29 septembre 2010 (voir annexe).

<sup>370</sup> Les contraintes que fait peser la série de normes ISO 9000 sur les travaux de normalisation sont importantes comme nous le verrons dans le chapitre suivant. L'enjeu principal étant de garantir la cohérence des diverses normes de système de gestion élaborées par l'ISO (voir aussi Graz & Hauert, 2013).

normes, les partenaires associatifs ont choisi d'assumer une fonction de veille, alors que pour d'autres ils comptent participer activement aux travaux de normalisation. Le tableau 2 fournit une liste des normes internationales couvertes par ces deux comités techniques et auxquelles le projet INTERNORM porte ou a porté une attention particulière. Lorsque ces normes ont été publiées, leur année de publication est indiquée après le numéro de la norme.

**Tableau 3: Normes internationales couvertes par le projet INTERNORM**

Nanotechnologies (ISO TC 229) :

ISO/TS 12901-1 : 2012, Nanotechnologies – Management du risque professionnel relatif aux nanomatériaux manufacturés – Partie 1 : Principes et approches.

ISO/TR 13329 : 2012, Nanomaterials – Préparation des feuilles de données de sécurité des matériaux (MSDS).

ISO/TS 13830 : 2013, Lignes directrices pour l'étiquetage volontaire des produits de consommation contenant des nano-objets manufacturés.

CEN Développement nano-responsable\*.

\* le CEN (Comité européen de normalisation) travaille aussi à l'élaboration de normes sur les nanotechnologies, le plus souvent sous l'égide de l'Accord de Vienne, permettant une compatibilité entre normes ISO et normes européennes. C'est pourquoi le projet INTERNORM a aussi participé aux travaux du CEN, qui était par exemple à l'origine en charge des questions d'étiquetage des produits.

Tourisme et services connexes (ISO TC 228) :

- ISO 14785 : 2014, Offices de tourisme – Services d'accueil et d'informations aux touristes – Exigences.
- ISO 18065, Espaces naturels protégés — Services touristiques publics délivrés par les autorités des espaces naturels protégés.
- ISO 13811, Ligne directrice pour le développement de normes environnementales pour les établissements d'hébergements.
- ISO 21101 : 2014, Tourisme d'aventure – Systèmes de management de la sécurité – Exigences.
- ISO/TR 21102 : 2013, Tourisme d'aventure – Leaders – compétence du personnel.
- ISO 21103 : 2014, Tourisme d'aventure – Informations aux participants.

Au cours de la phase préparatoire du projet et du travail de présélection des comités techniques en vue de la participation du projet, le comité de pilotage a été confronté à l'ampleur de la tâche du travail de veille des comités techniques. En 2010, il y avait en effet 214 comités techniques actifs à l'ISO, dans lesquels 3 880 projets de normes étaient discutés. Dans le domaine des nanotechnologies, ce sont près de 40 normes

qui sont actuellement discutées au sein de l'ISO et une quinzaine dans le tourisme. De plus, les informations disponibles sur le site de l'ISO et relatives aux travaux des comités techniques sont parfois disparates ou datent de quelques années<sup>371</sup>, et de nombreux contacts ont été pris avec la SNV ou le secrétaire du comité technique international en vue d'obtenir des informations plus détaillées sur l'avancement des travaux et/ou l'élaboration de nouvelles normes. Enfin, pour opérer cette présélection, le comité de pilotage a dû se familiariser avec les procédures et la nomenclature spécifique en vigueur à l'ISO, une connaissance préalable nécessaire à la fois pour faire sens des informations contenues dans les documents de normalisation (procès-verbal des réunions, ébauches de normes, commentaires, résolutions prises par les groupes de travail) et pour identifier les travaux où une participation effective est possible, c'est-à-dire les normes internationales qui sont encore à un stade précoce de développement.

Le travail de présélection réalisé par le comité de pilotage du projet a mis en lumière l'ampleur des coûts d'entrée dans les travaux de normalisation. Avant même d'assister à la réunion d'un comité technique, des ressources importantes et une connaissance des procédures de la normalisation internationale sont requises pour identifier les thèmes potentiellement pertinents pour les partenaires du projet. Sous cet angle, une part importante du travail du comité de pilotage concerne la synthèse et la mise en perspective des travaux de normalisation internationale. Ce travail a notamment pris la forme d'une fiche d'information réalisée pour chacun des quatre thèmes présélectionnés (voir annexes 3 à 6). Contrairement aux plans d'action des comités techniques disponibles sur le site de l'ISO et qui comptent en général une dizaine de pages, les fiches d'informations réalisées dans le cadre d'INTERNORM sont concises et tiennent sur une page recto verso. Ces fiches abordent d'abord les enjeux plus généraux entourant les thèmes présélectionnés et la façon dont ils sont reflétés au sein des travaux de normalisation. Les travaux en cours du comité technique sont ensuite présentés dans un vocabulaire accessible et en évitant

---

<sup>371</sup> L'ISO met à disposition le plan d'action des comités techniques. Il s'agit d'un document où est justifiée la création du comité technique sur la base de considérations économiques politiques et techniques. Ce document, élaboré lors de la création du comité technique et éventuellement révisé par la suite, date souvent de plusieurs années (dans le cas du tourisme, il date de 2007, voir : [http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/687806/ISO\\_TC\\_228\\_Tourism\\_and\\_related\\_services\\_.pdf?nodeid=6907286&vernum=-2;](http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/687806/ISO_TC_228_Tourism_and_related_services_.pdf?nodeid=6907286&vernum=-2;) accès le 30 avril 2014). Il ne permet en général pas d'identifier les normes internationales concrètement élaborées au sein des comités.

d'utiliser le jargon en cours à l'ISO. Les acteurs et parties prenantes de ces comités techniques, tout comme l'activité du comité miroir national, sont brièvement présentés. Dans le cas du tourisme, il s'agissait par exemple de souligner la résistance du secteur hôtelier à toutes normes internationales dans ce domaine ou encore la présence de représentants des consommateurs en tant que membres de liaison (c.-à-d. sans droit de vote). Enfin, ces fiches soulignent la pertinence potentielle et les arguments en faveur de la participation du projet aux travaux du comité technique en question.

Nous avons choisi d'exposer ici plus en détail la façon dont les fiches d'informations INTERNORM ont été réalisées, d'une part pour montrer l'importance du travail de traduction qu'implique la sélection d'un thème pour la participation, et d'autre part pour offrir un point de comparaison avec le travail de sélection des thèmes prioritaires effectué par le COPOLCO, qui fait l'objet de la sous-section suivante. Bien que ces fiches n'aient pas été élaborées en vue de suivre les trois temps de la traduction (la réduction du grand monde au laboratoire, le travail de laboratoire et son retour au grand monde), elles semblent néanmoins couvrir ces opérations. En effet, ces fiches permettent tout d'abord de traduire des préoccupations de nature horizontale à des travaux d'élaboration de normes internationales en cours. Autrement dit, elles soutiennent la traduction concrète de ces préoccupations en actions de normalisation. Elles exposent ensuite de façon compréhensible les activités des groupes de travail dans les enceintes de la normalisation internationale et soulignent en général l'influence potentielle que ces travaux pourront avoir sur la société. La fiche d'information relative aux nanotechnologies souligne ainsi que « l'aspect horizontal et anticipatif des normes élaborées représente une opportunité unique en vue d'orienter le développement de ces technologies et indirectement des régulations y relatives », tout comme le fait que « les connaissances élaborées et acquises au cours du projet peuvent représenter une ressource à l'action des partenaires dans le domaine des nanotechnologies » (voir annexe 3). Comme nous le verrons par la suite, c'est ce dernier élément qui semble faire défaut au groupe de travail du COPOLCO sur les priorités.

En résumé, le travail de présélection et de choix des comités techniques pour la participation du projet INTERNORM dans les arènes de la normalisation internationale a démontré la nécessité et l'ampleur du travail exploratoire

permettant de saisir les enjeux et de faire sens des activités de normalisation internationale. Dans le cas du projet INTERNORM, ce travail de choix est apparu comme un préalable nécessaire à tout renforcement de la participation. La plupart des normes internationales concernant la société civile à divers titres se trouvent à des stades d'élaboration variables et sont l'objet de tractations, blocages ou controverses qui leur sont propres. Il incombe dès lors au comité de pilotage de mettre en évidence les normes les plus pertinentes pour les partenaires associatifs du projet et d'en faire ressortir les enjeux principaux. Enfin, ces enjeux ne peuvent jamais être explorés indépendamment des procédures complexes de la normalisation internationale impliquant des compétences propres à cette forme de diplomatie technique et d'une prise en compte plus large des dispositifs réglementaires entourant le thème normalisé.

### **2.3 Les thèmes prioritaires du COPOLCO : une nécessité peut en cacher une autre !**

Du côté du comité d'orientation stratégique de l'ISO sur les questions de consommation (COPOLCO), la nécessité d'identifier des thèmes prioritaires peut s'interpréter comme une activité pragmatique face à l'ampleur et à la diversité des travaux des comités techniques. Cependant, l'utilité d'un tel exercice au sein du COPOLCO, qui, rappelons-le, n'a pas formellement accès aux travaux des comités techniques, nécessite d'être questionnée. On aperçoit alors la dimension instrumentale du travail de définition des priorités, qui doit avant tout permettre au COPOLCO de se rapprocher du travail concret d'élaboration des normes internationales. Ce rapprochement des activités techniques de l'ISO pose alors inévitablement la question de la participation à même de permettre le suivi de ces travaux. Le travail de définition des priorités souligne alors l'importance et la nécessité d'une traduction thématique en vue d'encourager la participation. Une nécessité, celle de définir des thèmes prioritaires, en cache alors une autre, celle du rapprochement des activités techniques de l'ISO, où se situent plus concrètement les intérêts des consommateurs.

Afin d'aider le lecteur dans la présentation qui suit, on peut en préambule résumer d'un point de vue organisationnel le travail de définition des priorités du COPOLCO en deux phases. Durant une première phase (1981-1991), l'établissement des priorités et l'organisation de leur suivi sont aussi simples qu'inefficaces : sur la base

d'une liste de critères, le COPOLCO désigne un certain nombre de travaux de normalisation d'intérêt pour le consommateur, dont le suivi relève des organisations membres du COPOLCO. Le COPOLCO ne peut alors que déplorer l'absence de retour de la part de ses membres. Durant une deuxième phase (1991-1998), les priorités sont établies en référence à des critères plus larges, sur la base des propositions des organisations nationales de normalisation (ONN) et du groupe de travail du COPOLCO sur les priorités. Plus important, le suivi des travaux techniques est attribué à une personne clé chargée de rapporter auprès du COPOLCO, et la question du degré d'engagement des ONN envers le programme des priorités est traitée. Cette seconde phase est à l'origine du fonctionnement actuel du groupe de travail du COPOLCO sur les priorités, qui publie, dès 1998, et à la suite de plusieurs ébauches, un document annuel intitulé « Programme des priorités »<sup>372</sup>. Il aura donc fallu vingt ans au COPOCLO pour définir son programme prioritaire, une situation qui rappelle la lente évolution de la définition du consommateur.

La question des priorités du COPOLCO émerge dès sa réunion inaugurale lors de la « détermination des objectifs et élaboration d'un programme de travail » (ISO COPOLCO 15, 1978). Mais c'est en 1981 que la question est traitée de façon substantielle au sein d'un groupe de discussion qui se réunit en marge de la réunion plénière cette année-là. Le rapport de ce groupe à la plénière identifie « six secteurs principaux concernant les exigences et les préoccupations de consommateurs », parmi lesquels la sécurité, la protection de l'environnement, le meilleur rapport qualité-prix possible, la conservation des ressources, les problèmes d'interchangeabilité et d'interface, ainsi que les besoins en information (ISO COPOLCO 65, 1981, p. 14). Des critères de sélection supplémentaires sont aussi proposés, à l'instar du nombre de groupes prioritaires auquel appartient un projet de norme, de la fréquence d'utilisation du produit, de l'utilisation possible de données relatives aux accidents pour montrer la fréquence du danger ou encore de la pertinence d'un projet pour les PVD (ISO COPOLCO 65, p. 14). La contribution de ce groupe de discussion débouche sur l'adoption de la résolution 10/1981, qui

---

<sup>372</sup> Ce programme des priorités est en fait le rapport annuel de groupe de travail sur les priorités contenant à la fois une liste des thèmes prioritaires et des comités techniques correspondants, les informations concernant les personnes clés, un rapport détaillé de l'activité des comités techniques dans les domaines couverts et des lignes directrices pour l'établissement des priorités du COPOLCO.

requiert entre autres qu'un point concernant « l'évaluation des priorités des consommateurs » soit désormais ajouté de manière permanente à l'ordre du jour des réunions plénières et que les travaux du COPOLCO s'inscrivent dans le cadre de ces priorités, qui, du reste, ne sont pas formellement adoptées<sup>373</sup> (ISO COPOLCO 65, 1981, pp. 13-14).

En effet, le COPOLCO adopte les six secteurs prioritaires mentionnés ci-dessus en 1982<sup>374</sup> sous réserve de placer les besoins en informations comme seconde priorité et de remplacer le meilleur rapport qualité-prix par l'aptitude à l'emploi – une substitution compréhensible dans la mesure où il est plus aisé pour l'ISO d'agir sur l'aptitude à l'emploi des produits que sur leurs prix de vente ! Dans le même temps, cette résolution accepte aussi la « suite à donner » quant à l'établissement des secteurs prioritaires. En l'occurrence, il s'agit d'inviter les membres du COPOLCO à examiner si une priorité suffisante est accordée aux travaux de normalisation concernés par les six secteurs. Les commentaires des ONN membres du COPOLCO seraient alors « communiqués aux TC [technical committee] concernés par le biais des délégations nationales aux réunions desdits TC et un résumé, (...), serait fait par les membres du COPOLCO à la prochaine réunion, ce afin de permettre au COPOLCO de juger de l'efficacité de la politique, des principes et des méthodes qu'il a définis et mis en place » (ISO COPOLCO 83, 1982, « Point 16 de l'odj – examen des priorités des consommateurs »).

Le rôle prépondérant accordé aux organisations nationales de normalisation membres du COPOLCO dans l'établissement des priorités et le suivi des travaux permet probablement de comprendre pourquoi l'examen des priorités disparaît de l'agenda du COPOLCO en 1983, 1984 et 1985, et ce bien que l'identification de priorité figure toujours à son programme de travail. En attribuant à l'ensemble des membres du COPOLCO la responsabilité de commenter et de rapporter sur les travaux des comités techniques concernés, la méthode de travail proposée semble diluer les responsabilités. La question des priorités étant l'affaire de tous, elle ne fait

---

<sup>373</sup> Voir DT COPOLCO, 1982, « Examen des priorités des consommateurs » (ISO COPOLCO 83)

<sup>374</sup> Ces secteurs sont adoptés par la résolution 12/1982, voir PV COPOLCO ,1982.



pas l'objet de la désignation d'un responsable<sup>375</sup>. Il faut attendre 1986 pour que ce point soit à nouveau traité au sein des réunions du COPOLCO et voir la création d'un groupe de travail explicitement chargé de l'établissement des priorités.

Lors de la neuvième réunion plénière du COPOLCO en 1986, sa présidente rappelle à ses membres les résolutions adoptées quelques années auparavant et restées depuis sans suite. Les critères de sélection ainsi que les critères supplémentaires proposés au début des années 1980 sont à nouveau confirmés<sup>376</sup>. Cette résolution précise aussi que « tout projet susceptible d'entraîner de nouveaux travaux de normalisation doit satisfaire soit au critère prioritaire « santé et sécurité » soit à au moins deux autres critères »<sup>377</sup>. Le COPOLCO décide, dans sa résolution suivante, de créer un nouveau groupe de travail (GT) principalement chargé de revoir, à la lumière des critères de priorité, la liste des normes de l'ISO et de la CEI « sur des sujets présentant un intérêt pour les consommateurs », et ce afin d'identifier les thèmes prioritaires et, c'est important, « d'orienter les comités techniques concernés quant aux priorités des consommateurs » (*idem*). Il s'agit donc d'une part de traduire les critères de priorité aux travaux en cours, et, d'autre part, d'orienter les travaux techniques, c'est-à-dire passer par les membres du COPOLCO, via les délégations nationales, pour accéder aux travaux des comités techniques de l'ISO. En effet, au cours de la discussion qui précède cette décision (et qui ne porte plus sur l'examen des priorités, mais sur l'examen des programmes techniques de l'ISO et de la CEI), une représentante anglaise souligne la faible progression des travaux

---

<sup>375</sup> Nous avons aussi cherché à comprendre les raisons de cette absence de traitement des priorités entre 1982 et 1986 sur la base d'une modification des participants aux réunions plénières, mais sans succès. En effet, la rapporteuse et l'animatrice du groupe de discussion ayant proposé, à l'origine, les thèmes prioritaires, Mlle Ashworth du BSI assiste toujours aux réunions du COPOLCO, dont elle assume même la présidence de 1984 à 1987. C'est d'ailleurs elle qui, en 1986, rappelle aux membres du COPOLCO leurs décisions antérieures relatives aux thèmes prioritaires. Une autre explication plausible est la tentative d'initier des nouveaux travaux et résistance des ONN. Voir PV COPOLCO, 1986.

<sup>376</sup> Les six critères de sélection prioritaires sont alors : la santé et la sécurité ; la protection de l'environnement ; l'aptitude à l'emploi ; la conservation des ressources ; les problèmes d'interchangeabilité et d'interface ; les besoins en information. Parmi les autres critères de sélection non prioritaires se trouvent par exemple la fréquence d'utilisation du produit, de l'utilisation possible d'analyses concernant les risques et de données relatives aux accidents pour montrer la fréquence du danger et de la pertinence d'un projet pour les pays en voie de développement, et, enfin, le volume du commerce international. Ces critères sont à nouveau confirmés dans la résolution 4/1986 du COPOLCO, voir PV COPOLCO, 1986.

<sup>377</sup> *Ibid.*, p. 8.

techniques intéressant le consommateur<sup>378</sup>, une préoccupation qui justifie la tâche d'orientation des « comités techniques concernés » attribuée au nouveau groupe de travail.

En 1987, le groupe de travail<sup>379</sup> fait un rapport intérimaire qui souligne que les critères pour l'établissement de priorités sont trop larges et que les questions de santé et de sécurité nécessitent par exemple un examen très détaillé pour leur accorder une juste priorité. L'année suivante, il propose une version révisée des critères pour l'établissement des priorités avec trois grands domaines : la sécurité et la santé, l'aptitude à l'emploi et la protection de l'environnement<sup>380</sup>, ainsi qu'une liste de 16 thèmes prioritaires couvrant exactement soixante projets de normes internationales<sup>381</sup>. Cette liste est alors adoptée et ne connaîtra aucun changement jusqu'en 1991. En effet, malgré l'existence d'une liste des priorités qui identifie concrètement les travaux de normalisation en cours, le suivi de ces thèmes prioritaires souffre toujours d'un retour insuffisant de la part des membres du COPOLCO, comme en témoigne la résolution suivante qui « encourage les délégations du COPOLCO à se préparer à rendre compte, lors de chaque réunion, sur tout sujet découlant des mesures qu'ils prendront au niveau national pour favoriser des initiatives concernant des questions prioritaires (...) »<sup>382</sup>. Cette résolution sera d'ailleurs rappelée plusieurs fois aux membres par la suite<sup>383</sup>. C'est sur la base de ce

---

<sup>378</sup> La représentante « indique que 31 % des 346 projets ISO figurant dans le document ISO/COPOLCO 131 « Rapport de l'ISO et de la CEI sur des sujets présentant un intérêt pour les consommateurs » semblent progresser de façon satisfaisante (111 projets ont été différé, 73 sont inscrits depuis plus de six ans au programme de travail du comité technique concerné, 30 depuis plus de dix ans et un depuis plus de 18 ans). » Voir PV COPOLCO, 1986, p. 9.

<sup>379</sup> Ce groupe est présidé par un membre du BSI et compte un représentant du DIN, de l'AFNOR, de l'ANSI, de l'institut danois de normalisation (DS), ainsi qu'un représentant australien, canadien et thaïlandais et de la CEI. Voir DT COPOLCO, 1988, « Priorités du point de vue des consommateurs – rapport du groupe de travail » (ISO/COPOLCO 160 et annexes).

<sup>380</sup> Ces trois critères font eux-mêmes l'objet de sous-critères. Il s'agit pour la sécurité et la santé de : la performance, l'utilisation de l'électricité, les risques incendies, les instructions et les besoins en normes naissant des exigences de la législation. Pour l'aptitude à l'emploi, les sous-critères sont l'efficacité technique, la fiabilité, la durabilité, la préservation de l'énergie et l'information. Enfin, en matière de protection de l'environnement, il s'agit de la pollution, de l'évacuation, de la conservation des ressources et des besoins en normes naissant des exigences de la législation (*idem*).

<sup>381</sup> *Idem*.

<sup>382</sup> Voir résolution 6/1989, PV COPOLCO, 1989.

<sup>383</sup> C'est notamment le cas au sein du rapport du groupe de travail en 1990 et 1991. Ce constat sera au cœur de la révision des critères et de la liste des priorités entreprise dès 1991, une révision qui cache, comme nous le verrons, d'autres préoccupations. Voir DT COPOLCO 1990 et 1991, « Priorités du point de vue des consommateurs – rapport du groupe de travail ».

constat qu'intervient une seconde phase du travail de définition des priorités du COPOLCO.

Le COPOLCO demande en 1991 un réexamen à la fois des critères et de la liste des priorités<sup>384</sup>. Cependant, derrière ce nouvel examen se cache la question des modalités de fonctionnement de ce groupe de travail et de la contribution des organisations nationales de normalisation membres du COPOLCO au suivi des travaux techniques, et, plus largement, de la participation et de l'influence du COPOLCO sur les travaux techniques. Tout d'abord, les travaux de ce groupe permettent de « traiter de la question d'une mise en application concrète »<sup>385</sup> du suivi de l'avancement des travaux techniques avec l'idée, en 1994, de désigner des personnes clés chargées de rapporter de l'état des travaux techniques et de la représentation des consommateurs auprès du GT<sup>386</sup>. Le GT aborde ensuite directement la question de la contribution des membres du COPOLCO aux travaux de ce groupe en leur soumettant la question et en formalisant quelque peu leur engagement. En effet, en 1995, le président du groupe de travail propose trois options aux membres du COPOLCO, c'est-à-dire a) « un engagement assez général envers les programmes prioritaires » b) « une déclaration d'engagement (...) avec fourniture de compétences et de ressources, et la nomination d'une personne clé chargée de rendre compte de l'avancement des travaux » et c) « un engagement à caractère obligatoire envers le programme prioritaire, qui devient dès lors un élément permanent des travaux du COPOLCO »<sup>387</sup>. La dernière option est retenue par les membres du COPOLCO, qui adopte dans le même temps la nouvelle liste des priorités proposées dans le rapport du GT.

Il est ici intéressant de constater que la liste des priorités est arrêtée avant que le groupe de travail n'ait défini les critères de définition des priorités. L'absence de liens entre les critères d'établissement des priorités et les thèmes prioritaires invite donc à questionner plus avant le travail de définition des priorités. Notons tout d'abord que, dès 1993, le groupe de travail délègue l'identification des thèmes

---

<sup>384</sup> Cette décision est arrêtée par la résolution 6/1991. Voir VP COPOLCO, 1991.

<sup>385</sup> Comme le souligne le rapport du GT : « À la lumière de la résolution 6/1989, il est aussi apparu souhaitable de traiter de la question d'une mise en application concrète », voir DT COPOLCO, 1993, « Priorité du point de vue du consommateur – rapport du groupe de travail » (ISO COPOLCO 227, p. 1)

<sup>386</sup> PV COPOLCO, 1994, p. 10.

<sup>387</sup> PV COPOLCO, 1995, pp. 6-8.

prioritaires à l'appréciation des comités nationaux membres du COPOLCO<sup>388</sup>. Ces derniers<sup>389</sup> reçoivent deux listes distinctes contenant, pour la première, une vingtaine de produits, et, pour la seconde, une vingtaine de services. Sur la base des 21 réponses obtenues (soit moins du tiers des membres du COPOLCO), le groupe de travail établit en 1993 une liste de sept produits et cinq services ayant reçu plus de dix votes, puis, en 1995, une liste de dix priorités<sup>390</sup> et cinq thèmes en attente<sup>391</sup>, qui sont alors adoptés comme la liste unique des priorités du COPOLCO au cours de la séance plénière cette année-là<sup>392</sup>.

Quant aux critères d'établissement des priorités finalement approuvés en 1998, ils témoignent d'une nouvelle identité du consommateur et d'un travail de constitution d'une « identité collective imaginée » (Djelic & Quack, 2010b, p. 385). En effet, durant les travaux préparatoires, le GT souligne les « changements de conception fondamentaux qui se sont produits, semble-t-il, dans de nombreux pays membres en ce qui concerne les secteurs de la normalisation qui présentent un intérêt pour les consommateurs »<sup>393</sup>. À l'origine de ces changements, le groupe identifie certes « la mondialisation et les nouvelles configurations économiques », c'est-à-dire le rôle croissant des normes internationales dans la réduction des obstacles techniques au commerce (notamment en Europe et en Amérique du Nord), mais aussi de nouvelles demandes et préoccupations en matière de qualité des prestations de services, de

---

<sup>388</sup> Si le groupe reconnaît qu'il n'est pas aisé de définir des critères de sélection, il souligne que « c'est la liste des priorités elle-même qui a soulevé le plus de questions et de difficultés en termes de contenu et d'approche ». De plus, le GT considère que la liste des priorités doit être relativement courte et ne se juge pas compétent pour l'établissement d'une telle liste courte ; c'est pourquoi il organise une consultation des membres du COPOCLO en février 1993. Voir DT COPOLCO, 1993, « Priorité du point de vue du consommateur – rapport du groupe de travail » (ISO COPOLCO 227, p. 3)

<sup>389</sup> Au cours de la réunion plénière du COPOLCO en 1993, les représentants danois et suédois soulignent qu'ils n'ont pas reçu le questionnaire. Voir PV COPOLCO, 1993.

<sup>390</sup> Les dix premières priorités du COPOLCO sont : la qualité de l'air et de l'eau ; les petits appareils domestiques électroniques et électriques, et l'outillage à moteur ; les services médicaux et hospitaliers, et les dispositifs médicaux à usages domestiques ; les produits relatifs aux enfants (les dispositifs à l'épreuve des enfants, les jouets, les articles de soin pour enfants, le matériel des terrains de jeux) ; les cartes à puce et services bancaires ; le matériel pour handicapés ; les systèmes de management environnemental ; les grands appareils domestiques à moteur ; l'étiquetage environnement et énergie ; les dispositifs contraceptifs. Voir DT COPOLCO, 1995, « Étude du COPOLCO sur les priorités en matière de consommation dans les travaux de normalisation internationale », (ISO/COPOLCO 265, p. 7).

<sup>391</sup> Ces thèmes sur « liste d'attente » sont les vêtements et équipements de protection, les bicyclettes, le matériel de sport, l'ameublement et les pictogrammes (*idem*, 1995).

<sup>392</sup> Voir résolution 1/1995, PV COPOLCO, 1995.

<sup>393</sup> Voir DT COPOLCO, 1993 « Priorités du point de vue du consommateur – rapport du groupe de travail » (ISO COPOLCO 227, p. 1)

durabilité des produits, relatives au vieillissement des populations en Occident, ou encore aux « dépenses accrues pour les soins de santé dans de nombreux pays » (1993, p. 2). Ces changements se reflètent dans l'approche adoptée par le groupe pour définir les critères d'établissement des priorités. D'une part il souligne que les normes de produits ne sont désormais plus l'unique objet d'intérêt des consommateurs, ces derniers étant aussi intéressés par les normes de gestion ou la normalisation dans le domaine des services<sup>394</sup>. D'autre part, il ne souhaite pas « répéter à l'excès des critères » et désire favoriser une approche qualifiée d'horizontale, c'est-à-dire une approche qui consiste d'abord à établir « des principes communs pour une catégorie générale de produits, puis à adopter une démarche descendante en élaborant les normes différenciées exigées (...) »<sup>395</sup>.

Les travaux de ce GT débouchent sur le premier programme des priorités en 1998, au sein duquel les critères d'établissement des priorités sont présentés. Un programme de priorité annuel est publié depuis et n'a pas connu de profondes modifications<sup>396</sup>. Ces critères, toujours identiques en 2012, reflètent les nouvelles préoccupations des consommateurs. À la liste détaillée des critères qui prévalait en 1988 est substituée, en premier lieu, un ensemble de questionnements généraux quant à l'établissement d'un nouveau secteur de priorité : il s'agit notamment de savoir si les problèmes identifiés peuvent être traités de façon appropriée par une norme internationale ou s'il est « préférable d'allouer des ressources ailleurs ? »<sup>397</sup>. Ces questionnements témoignent d'une prise en compte de l'environnement plus

---

<sup>394</sup> Le groupe souligne que les normes produits ne sont « que la première phase d'un processus (...) de commercialisation, processus qui implique également l'évaluation de la conformité et l'assurance de la qualité des systèmes de production, dont l'application peut, à son tour, conduire à une amélioration des produits et de la qualité, au bénéfice ultime du consommateur » (*ibid.*, p. 3).

<sup>395</sup> Le GT se réfère par la suite explicitement à la méthode européenne où la normalisation vient appuyer les exigences générales fixées au sein des Directives « nouvelle approche » (*idem*).

<sup>396</sup> Ce rapport connaît un changement de forme à l'occasion du changement du président de ce groupe de travail en 2003. Quant aux priorités couvertes par ce programme, elles évoluent relativement peu, faisant à l'occasion l'objet de regroupement (par exemple l'ameublement fait l'objet d'une priorité distincte en 1998, est mis dans les priorités en veille en 2003 et passe à nouveau dans la catégorie des priorités clés en 2008, mais cette fois concernant le domaine prioritaire de la sécurité des enfants). Parmi les principales évolutions, notons l'apparition, en 2001, d'un thème « marché global », qui couvre les normes de gestion des réclamations et, dès 2003, la responsabilité sociale ; l'apparition des biens de seconde main en 2003 et de la sécurité alimentaire en 2007 ; des cosmétiques en 2008 ; l'apparition des thèmes comme les nanotechnologies en 2008 ou encore des mesures contre la fraude en 2010. À l'inverse, des thèmes comme la dentisterie ou les bicyclettes sont supprimés en 2004. Enfin, notons que les services touristiques sont présents sur cette liste dès 1998 et y figurent toujours en 2012.

<sup>397</sup> Voir DT COPOLCO, 1998, « Programme des priorités 1998 » (ISO/COPOLCO 334, p.7)

large, dans lequel évoluent les représentants des consommateurs et les associations. Il ne s'agit pas d'encourager de façon invariable la participation aux travaux de normalisation, mais de questionner en premier lieu la pertinence d'une telle participation par rapport aux enjeux soulevés et aux autres arènes possibles de l'action des consommateurs. Ces questions sont donc plus proches de la réalité des associations de consommateurs, qui, avant de se demander quelles sont les normes prioritaires, questionnent d'abord la pertinence d'une action de normalisation dont l'influence est souvent incertaine, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent. Ensuite, ces questionnements généraux débouchent sur une liste de huit critères pour identifier plus précisément les intérêts des consommateurs dans les travaux de normalisation<sup>398</sup>. Ces critères reflètent alors la prégnance des questions de sécurité, de choix, d'information, d'aptitude à l'emploi, ainsi que d'environnement, mais illustrent aussi les nouvelles préoccupations de l'ISO relatives aux besoins des pays en développement, tout comme ils reflètent l'idée de consommateurs plus vulnérables que d'autres en recommandant de porter une attention particulière aux besoins des enfants, des personnes âgées et des personnes handicapées.<sup>399</sup> Sous cet angle, l'identité présumée du consommateur se reflète dans l'établissement des critères de définition des priorités.

Les travaux préparatoires de ce GT donnent à voir les multiples enjeux qui se cachent derrière la définition des priorités et des critères à leur établissement. Comme nous l'avons vu, la détermination des priorités doit tout d'abord permettre l'orientation des travaux des comités techniques concernés par les thèmes prioritaires du COPOLCO<sup>400</sup>. Derrière la question des thèmes prioritaires se trouve donc un autre enjeu, celui de l'accès et de l'influence du COPOLCO sur les travaux

---

<sup>398</sup> Ces critères sont, dans l'ordre d'apparence : 1. Les questions de sécurité, 2. La performance (inclus l'aptitude à l'emploi, l'entretien, l'emballage), 3. Les utilisateurs et usages possibles, 4. L'information, 5. Le choix, 6. L'environnement, 7. La distinction des besoins entre pays développés et PVD, 8. Des exigences réalistes et méthodes d'essais. (Ibid.)

<sup>399</sup> Le programme des priorités 1998 existe en français, contrairement à toutes les éditions suivantes parues en anglais uniquement. C'est pourquoi nous le citons presque exclusivement. Comme mentionné, ces critères sont identiques dans les éditions suivantes du programme des priorités.

<sup>400</sup> En 1981, la question de l'influence du COPOLCO sur les travaux techniques est déjà au centre des préoccupations du groupe de discussion sur les priorités. Le compte rendu du groupe souligne les incertitudes « quant à la capacité des consommateurs d'influencer par l'intermédiaire du COPOLCO l'acceptation des projets prioritaires. La procédure concernant l'évaluation des priorités et le rôle du COPOLCO en la matière doivent être clarifiés. S'il n'y a aucun moyen pratique par lequel le COPOLCO pourrait apporter sa contribution, le groupe s'en préoccuperait. » Voir PV COPOLCO, 1981, p. 14.

techniques. En 1997, cet enjeu apparaît clairement au sein de l'ébauche du Programme des priorités. On peut y lire : « La fonction première et principale du COPOLCO est de fournir des conseils d'ordre politique (...). L'adoption de la résolution susmentionnée en 1995 [1/1995] confère au comité une seconde fonction : suivre et promouvoir un programme de priorités, du point de vue du consommateur, dans les travaux de normalisation ! » Et de poursuivre : « Cette tâche (...) contribue à donner au COPOLCO plus de substance (...). Elle lui permettra de repérer les insuffisances soit dans les travaux de normalisation, soit dans la représentation des consommateurs. Des mesures correctives seront alors possibles, qui contribueront également à assurer une meilleure représentation des consommateurs (...). La concrétisation de ces avantages potentiels dépendra des contributions que feront les membres du COPOLCO. »<sup>401</sup> Si le mandat du groupe de travail attribué en 1991 était de définir les priorités et les critères de leur établissement, on aperçoit bien ici que le travail de ce groupe déborde de son mandat pour traiter de l'accès du COPOLCO aux travaux techniques. C'est la définition de personnes clés et une formalisation de l'engagement des membres du COPOLCO qui donnent au groupe de travail sa forme actuelle. C'est aussi ces deux éléments qui permettent au COPOLCO d'avoir un accès, certes lâche et disant, mais assez stable, aux travaux des comités techniques. Derrière la nécessité de définir des thèmes prioritaires se cache donc une autre nécessité pour le COPOLCO, celle d'accéder aux travaux techniques et de donner à voir son influence.

Ensuite, l'accès aux travaux techniques et le suivi des travaux posent *in fine* la question de la participation, qui devient dès lors un objectif affiché du programme. Comme nous l'avons mentionné plus haut, les personnes clés sont non seulement chargées d'informer le COPOLCO de l'avancement des travaux, mais aussi de la représentation des consommateurs dans les comités techniques concernés. Il n'est dès lors pas étonnant que les travaux du groupe de travail sur les priorités soient à l'origine de plusieurs tentatives de définition des représentants des consommateurs (voir chapitre 6, pp. 12-13). En 1993, ce groupe souligne d'ailleurs dans son rapport que, pour contrôler régulièrement l'avancement de travaux sur les questions

---

<sup>401</sup> Voir DT COPOLCO, 1997, « Programme des priorités. Priorités des consommateurs dans les travaux de normalisation internationale » (ISO/COPOLCO 309, p. 2).

prioritaires, le COPOLCO doit encourager la participation dans les délégations nationales « afin d'assurer que des 'observateurs' délégués par les consommateurs sont également présents dans les TC les plus importants ». En 1996, le GT souligne que le programme des priorités « peut être un focus, un centre de gravité, qui, espérons-le, suscite d'autres intérêts, supports et participation, ainsi qu'une influence fructueuse des consommateurs. »<sup>402</sup> De même, en 1998, parmi les objectifs du groupe affichés dans le « programme des priorités », se trouve l'encouragement des « organismes nationaux de normalisation et d'autres organisations pertinentes, notamment Consumers International, à inclure des représentants des consommateurs dans les comités techniques nationaux et internationaux pertinents. »<sup>403</sup> L'enjeu de la participation permet alors d'observer l'importance d'une traduction thématique de celle-ci.

L'importance d'une traduction thématique de la participation est présente à l'esprit des membres du groupe de travail sur les priorités. En effet, les membres du GT sont bien conscients de la difficulté d'identifier les travaux de normalisation pertinents pour les consommateurs sur la base de préoccupations générales. Ils sont aussi conscients de la nécessité de présenter le contexte politique plus général dans lequel un projet de normes intervient pour susciter la participation. En 1995, une présentation schématique de l'établissement des priorités souligne ainsi l'importance de « transformer les priorités globales en projets de normes concrets »<sup>404</sup>. Au cours de la séance plénière, il est d'ailleurs souligné que « chaque priorité requiert, non pas une analyse technique détaillée, mais un cadre politique et une appréciation de l'apport de la représentation des consommateurs. »<sup>405</sup> Alors que la plupart des thèmes du programme des priorités font par la suite l'objet d'un

---

<sup>402</sup> Notre traduction : « It can be a focus, a center of gravity, which, hopefully, attracts further interest, support and participation as well as successful consumer influence. » Voir DT COPOLCO, 1996, « Programme des priorités 1996 » (ISO/COPOLCO 288, p. 5).

<sup>403</sup> Les autres objectifs de ce groupe de travail sont la coordination des représentants des consommateurs et leur mise en réseau, la prise en compte des besoins des pays en voie de développement et la fourniture d'informations « pour aider les représentants des consommateurs à convaincre leurs responsables politiques d'appuyer les travaux dans ces secteurs » (ISO/COPOLCO 334, Programme des priorités 1998, pp. 2-3). Ces divers objectifs, qui, du reste, ne mentionnent pas l'établissement des priorités, témoignent des autres nécessités qui se cachent derrière la définition des priorités. Voir DT COPOLCO, 1998, « Programme des priorités 1998 », (ISO/COPOLCO 334, p. 3).

<sup>404</sup> Voir DT COPOLCO, 1995, « Etude du COPOLCO sur les priorités en matières de consommation dans les travaux de normalisation internationale » (ISO/COPOLCO 265, p. 4).

<sup>405</sup> Voir PV COPOLCO, 1995, p. 7.



exposé plus large<sup>406</sup>, d'autres thèmes ne mentionnent qu'une liste aride de normes et leurs stades de développement, ou encore la structure du comité technique<sup>407</sup>. De plus, la structure et la longueur du document (toujours entre 50 et 90 pages) n'offrent pas une vue d'ensemble des enjeux très concrets des travaux prioritaires et l'usage répandu du jargon de l'ISO le rend parfois peu digeste. Si la préparation du programme des priorités a été en partie orientée en vue de permettre un accroissement de la participation, l'objectif ne semble que partiellement atteint sous l'angle de la documentation fournie.

Il est ici difficile de dresser un constat univoque quant à l'influence du GT « priorités » sur les thèmes de la participation concrète des représentants des consommateurs aux travaux des comités techniques. Comme nous l'avons vu, selon le répertoire ISO de la participation, tous les thèmes prioritaires, à l'exception de deux, sont couverts. Plusieurs éléments incitent cependant à penser que son influence est relativement faible. Premièrement, la personne clé d'un secteur et le représentant aux réunions des comités techniques sont souvent les mêmes et sont presque toujours déjà impliqués dans les travaux du COPOLCO. Sous cet angle, la définition des priorités semble plutôt refléter l'engagement existant des membres du COPOLCO dans les travaux des comités techniques que susciter la participation de nouveaux représentants des consommateurs. En deuxième lieu, rappelons qu'il n'existe pas de représentant du COPOLCO dans les travaux techniques. Bien que des commentaires sur les normes en cours d'élaboration puissent être discutés au sein du GT sur les priorités, la transmission de ces commentaires aux TC concernés passe par les délégations nationales ou les associations en liaison avec ces comités, comme CI ou l'ANEC, qui n'ont pas le droit de vote, mais peuvent soumettre leurs observations. Les discussions au sein du COPOLCO ne débouchent donc pas sur

---

<sup>406</sup> On pense par exemple ici à la sécurité des enfants, telle qu'exposée dans le programme 2012, et qui fait à la fois référence aux nouvelles activités de normalisation dans le domaine ainsi qu'au cadre légal, en l'occurrence européen, avec l'existence de la Directive sur la sécurité des jouets (2009/48/CE), et qui présente, avec des illustrations, une série de risques associés à divers types de produits pour enfants (lits, chaises, duvets, matelas, balançoires...). Voir DT COPOLCO, 2012, « Working group – Priorities from the consumer's point of view – Priority Programme and Annual Report » (ISO COPOLCO 20/2012, pp. 10-17).

<sup>407</sup> On pense ici par exemple au thème des contraceptifs tel que traité dans le programme 2012. Les différences substantielles entre les rapports sectoriels sont liées au travail des personnes clés responsables de leur rédaction. À cet égard, notons que la nature volontaire de leur engagement rend l'ajout de contrainte qualitative sur leur rapport d'autant plus difficile.

l'élaboration d'une position propre aux consommateurs qui ferait l'objet d'un consensus au niveau international à faire valoir en tant que tel au sein des comités techniques. Le projet INTERNORM a d'ailleurs permis de constater que la personne clé en charge du tourisme ne s'exprimera pas au nom du COPOLCO lors des réunions du comité technique, ni même ne mentionnera son activité dans le GT, mais prendra position au nom de l'ANEC.

En résumé, la définition des thèmes prioritaires du COPOLCO peut s'interpréter à première vue comme une activité pragmatique face à l'étendue de la normalisation internationale. Les priorités du COPOLCO reflètent l'extension thématique de la normalisation, avec l'apparition de thèmes comme les services, proposés comme une catégorie distincte de l'action des consommateurs dès 1993, la responsabilité sociétale des organisations en 2003 ou les nanotechnologies en 2008, ou de la dernière priorité ajoutée en 2010 concernant la contrefaçon et le comité correspondant, créé en 2009 (ISO/TC 247). On peut cependant questionner l'utilité de l'exercice pour le COPOLCO qui n'a pas accès aux comités techniques. Il peut certes se comprendre en raison des activités d'orientation du COPOLCO auprès des instances dirigeantes de l'ISO. Cependant, l'établissement des priorités du COPOLCO apparaît avant tout comme le moyen par lequel le COPOLCO fait vivre son action au niveau des comités techniques. Derrière la définition des priorités se cache donc une « seconde fonction », c'est-à-dire l'accès, certes lâche et distant, mais relativement stable, du COPOLCO aux travaux des comités techniques. Une nécessité peut ainsi en cacher une autre. Cet accès aux travaux techniques semble nécessaire pour assurer la crédibilité du COPOLCO et pose la question de la participation, qui devient dès lors un objectif affiché du programme. Le COPOLCO est alors confronté à la traduction thématique de la participation, qui, pour déboucher sur une participation effective, nécessite la mise en forme des travaux de normalisation sous l'angle des intérêts des consommateurs. Si la mise en forme des travaux de normalisation internationale peut intervenir au sein des comités dédiés, nous allons voir maintenant qu'elle peut aussi résulter de la dynamique des controverses.

### **3. Les thèmes controversés de la participation**

Soulignons, en introduction à cette section, que les travaux des comités techniques font rarement l'objet d'une controverse qui déborde des arènes de la normalisation

sur l'espace public. Nous observons donc ici plutôt des cas exceptionnels, mais qui ont néanmoins des répercussions importantes sur la compréhension des dynamiques participatives des formes d'autorité non conventionnelles. En effet, les controverses peuvent modifier le paysage des acteurs associatifs concernés par les travaux de normalisation internationale, notamment avec l'émergence de groupes concernés et de nouveaux acteurs. Elles donnent à voir une certaine contingence de la participation du monde associatif et des acteurs qui définissent ces régulations. Sous cet angle, on assiste à une configuration progressive des parties prenantes, des problèmes et solutions en discussions. De même, dans le cas de controverses, des enjeux posés initialement comme techniques font l'objet de débordements qui brouillent la frontière entre ce qui relève des questions techniques et politiques. L'exploration de ces controverses rappelle certes l'importance, pour le monde associatif, d'inscrire une action de normalisation dans le contexte réglementaire où ses membres opèrent, mais elle souligne aussi le continuum qui existe entre les arènes de normalisation internationale et les formes conventionnelles de pouvoir. Autrement dit, l'exploration de ces controverses intervient toujours en relation étroite avec l'environnement politique au sein duquel opèrent les associations. Nous allons ici présenter la dynamique des controverses identifiée grâce à certains entretiens, et plus précisément dans le cas de l'association américaine Kids in Danger et de l'Association suisse pour le label de qualité de préservatif. Ces deux exemples montrent que la frontière entre question technique et question politique est remise en question et transgressée par la dynamique des controverses qui révèle l'existence de nouveaux acteurs concernés et conduit à la reconnaissance de nouvelles identités et connaissances. Mais auparavant, revenons brièvement sur la dynamique des controverses telle qu'exposée au sein de la sociologie de la traduction.

Précisons tout d'abord, en préalable à cette section, que nous n'entendons pas ici réaliser une analyse détaillée de controverses spécifiques et une sociologie des controverses technologiques (Callon, 1981), mais plutôt nous inspirer de cette notion pour étudier les relations entre la dynamique participative des associations et les objets en proie aux travaux de normalisation internationale. Nous proposons de définir la controverse comme « un conflit triadique dans lequel le seul juge est le public des

pairs » (Lemieux, 2006, p. 196)<sup>408</sup>. La controverse renvoie donc à des « situations où un différend entre deux parties est mis en scène devant un public, tiers placé dès lors en position de juge » (*ibid.*, p. 195). Cette définition conduit à qualifier les controverses selon que le public des pairs est composé de scientifiques ou au contraire de profanes<sup>409</sup>. Il s'agit donc d'appréhender ici la controverse de façon assez large, comme une mise en débat des choix techniques et scientifiques impliquant une variété d'acteurs et qui résulte d'événements imprévus. Les controverses rendent visibles les incertitudes entourant les choix sociotechniques, c'est-à-dire les « zones d'ignorances » qui entourent non seulement les choix techniques et scientifiques, mais aussi l'étendue des acteurs concernés, des problèmes soulevés et des solutions possibles (Callon et al., 2001, pp. 47-48). Ces zones d'ignorance sont mises en lumière par des événements imprévus, des « débordements », qui déstabilisent notre connaissance du monde – par exemple, des parents qui s'aperçoivent qu'un produit juvénile est mortel, ou un chimiste qui se rend compte qu'il n'existe aucune garantie quant à la qualité des préservatifs mis sur le marché. Ces débordements peuvent alors conduire à une exploration de la situation, et plus précisément à un triple inventaire, celui des acteurs « qui s'estiment concernés par les débordements qu'ils contribuent à identifier », des problèmes en discussions et des solutions possibles (*ibid.*, p. 50). En effet, les controverses peuvent contribuer à l'émergence de nouveaux acteurs, de « groupes concernés », qui, en se découvrant affectés, se lancent dans une « accumulation primitive de connaissances » à faire valoir auprès des scientifiques et décideurs (Callon & Rabeharisoa, 2008; Callon et al., 2001). La controverse permet alors de dépasser la double délégation présentée au chapitre quatre, c'est-à-dire la rupture

---

<sup>408</sup> À l'inverse, Raynaud (2003, p. 8) définit la controverse comme « une division persistante et publique de plusieurs membres d'une communauté scientifique, coalisés ou non, qui soutiennent des arguments contradictoires dans l'interprétation d'un phénomène donné ». En restreignant le différend aux membres de la communauté scientifique, cette définition ne permet pas de prendre en compte le rôle des arguments amenés par les profanes dans ces différends (voir aussi Vinck, 2007, p. 193). Comme le souligne Callon et al. (2001), les profanes ne sont pas uniquement présents sous la forme du publique, mais peuvent aussi intervenir dans la production des connaissances.

<sup>409</sup> Lemieux précise ainsi que « Deux figures borneraient, si l'on suit cette définition, la forme « controverse » : en deçà d'elle, les différends privés entre pairs, qui, faute de n'être pas encore pleinement triadiques, ne sont pas encore reconnaissables comme de véritables controverses ; au-delà d'elle, les crises institutionnelles, qui, faute de n'être plus soumises au seul jugement des pairs (puisqu'elles impliquent aussi des profanes et/ou la puissance publique), ne sont plus reconnaissables comme de simples controverses » (2006, pp. 195-196).

entre l'expert et le profane, et entre l'élus et le citoyen : « Les profanes osent intervenir sur les questions techniques ; les citoyens se regroupent pour élaborer de nouvelles identités et les exprimer, délaissant leurs porte-parole habituels » (Callon et al., 2001, p. 59). Alors que Callon et ses coauteurs insistent sur le rôle des profanes dans la dynamique des controverses, la définition de Lemieux est plus prompte à questionner leur degré d'engagement, qui permet *in fine* d'évaluer à quel point les ruptures introduites par la « démocratie délégative » peuvent être dépassées.

Comme nous l'avons déjà souligné au cours de cette thèse, la dynamique des controverses est à l'œuvre dans la constitution des associations de consommateurs. Les incertitudes entourant les produits de consommation et les pratiques des publicitaires conduisent à l'émergence et la reconnaissance de groupes concernés, les associations de consommateurs, qui problématisent les spécifications techniques en lien avec les pratiques commerciales et les préoccupations des citoyens en matière de santé et de sécurité. Ces nouvelles associations développent de nouvelles solutions avec la réalisation et la publication des tests comparatifs. Observons maintenant si la dynamique des controverses est toujours identifiable au sein des arènes de la normalisation internationale, si des groupes concernés par leurs travaux émergent et transgressent la rupture entre l'expert et le profane, l'élus et le citoyen, pour mettre en débat les choix réalisés dans les arènes de la normalisation internationale.

### **3.1 Le cas de l'association Kids in danger : des spécifications techniques pour éponger la controverse ?**

L'association américaine Kids in Danger (KID, Enfants en danger) offre un premier exemple des dynamiques participatives engendrées par les controverses. L'émergence de cette association et son implication consécutive à l'élaboration de normes pour les produits juvéniles démontre que la normalisation internationale fournit une arène politique où une nouvelle identité peut être revendiquée et où des préoccupations sociétales sur les choix techniques peuvent être exprimées. Cette association est créée à la suite d'un événement tragique et inattendu qui met en lumière les lacunes relatives à la sécurité des produits juvéniles. KID est créée en 1998 par les parents d'un enfant de seize mois décédé tragiquement dans une crèche de Chicago à la suite de l'effondrement d'un lit portatif qui piégea le cou de

l'enfant et conduisit à son étranglement. Bien que le produit incriminé ait été rappelé cinq ans auparavant, ni les parents de l'enfant, ni les éducatrices de la crèche agréée, ni l'inspecteur qui l'avait visitée huit jours avant l'accident n'avaient eu connaissance des dangers du produit<sup>410</sup>. Les parents de l'enfant décident alors de créer l'association KID, avec pour objectif d'améliorer la sécurité des produits pour enfants<sup>411</sup>. Dès la création de l'association, sa fondatrice, puis, dès 2001, la directrice exécutive, Nancy Cowles, s'engage dans les travaux du comité technique de l'ASTM International (à l'origine, l'American Society for Testing and Materials) qui établit les normes pour les produits juvéniles : en effet, « les parents découvrirent qu'il n'y avait pas de norme pour le produit qui tua leur enfant ; c'était une sorte de nouveau produit qui n'était pas couvert adéquatement »<sup>412</sup>.

Il faut tout d'abord préciser que la participation de KID à l'élaboration des normes de l'ASTM pour les articles juvéniles intervient à défaut de pouvoir entreprendre une action législative pour traiter des questions de sécurité des produits. Cette préférence tient évidemment au caractère obligatoire de la législation, mais aussi à la capacité d'action limitée des représentants des consommateurs au sein des arènes de régulation privée. Les fondateurs de l'association auraient préféré l'adoption d'une norme contraignante par l'administration fédérale américaine en charge de la sécurité des produits, la Commission pour la sécurité des produits de consommation (Consumer Product Safety Commission, CPSC) : « There were no mandatory standards for the most children's products. In fact, in times of Dany's death... we have been spoken about the need for mandatory standard since we have started. (...). We found like the voluntary process was the only process available. Now with the legislation that has passed last year, the CPSIA [Consumer Product Safety Improvement Act, adopté en 2008], there will be mandatory standard for these

---

<sup>410</sup> Voir <http://www.kidsindanger.org/about-us/>, accès le 30 avril 2014. D'après le site internet de l'association, 19 enfants sont déjà morts.

<sup>411</sup> Notons ici que les parents de l'enfant (Dany) et fondateurs de l'association sont tous deux professeurs à l'Université de Chicago. La mère de l'enfant, Linda Ginzler, est professeure clinicienne de psychologie managériale. Son mari, Boaz Keysar, est professeur de psychologie. Voir : <http://www.kidsindanger.org/about-us/board-of-directors/>, accès le 30 avril 2014.

<sup>412</sup> Notre traduction : « I have been involved with the ASTM, which sets the standards for juvenile products, because one of the things they [the parents] found out was that there was no standard for the product that killed their child, so that was a kind of new product and that wasn't covered adequately », Nancy A. Cowles, Directrice exécutive, Kids in Danger, communication personnelle, Chicago, 26 août 2009.

products, but we first introduce them back in 2001. So, our preference is definitely the mandatory standards, the voluntary, you know, it can work very quickly on something, but if manufacturers are opposed to it, you can't do anything! »<sup>413</sup> Malgré son action de normalisation, l'association est donc très critique par rapport au rôle des spécifications techniques volontaires. En effet, sa directrice exécutive souligne la domination de l'industrie sur ces processus, à l'instar de l'association américaine des producteurs de produits juvéniles (JPMA) : « Évidemment, le JPMA est en fait très actif, peut-être trop même. Ils dirigent les réunions, réalisent les procès-verbaux et, dans quelques cas controversés, ils peuvent en quelque sorte étouffer la conversation, ils peuvent avoir un rôle très fort dans ces réunions, et je pense que c'est totalement inapproprié. »<sup>414</sup> Elle souligne aussi, au cours de l'entretien, le risque d'instrumentalisation de la participation et la fausse impression de consensus que leur participation peut donner aux travaux de normalisation<sup>415</sup>. De même, elle questionne la crédibilité des informations transmises par les marques de conformité : « we don't want to tell parents to look for the JPMA certification to the ASTM standard, because the process is flawed, we don't think that's a strong enough standard. So it's kind of, you know, well it's maybe a better indicator than if there wasn't any testing, but we don't want to make parents think that now it's safe. » On aperçoit que la participation de KID dans les arènes de la normalisation s'inscrit dans une réflexion stratégique plus large sur les liens entre la normalisation, la certification et le cadre législatif. Au sein de cette réflexion, la distinction entre la législation et les normes internationales ne renvoie d'ailleurs pas tant à une supposée différence entre questions politiques et techniques qu'à l'absence de garanties démocratiques dans les processus de normalisation internationale.

---

<sup>413</sup> Au cours de l'entretien, la représentante de l'association nous informera que la nouvelle loi adoptée a conduit les industriels à ouvrir le débat, préférant élaborer eux-mêmes les solutions techniques auxquelles ils seront contraints, plutôt que de refuser de traiter une question et de se voir imposer une solution par l'administration.

<sup>414</sup> Notre traduction : « Obviously, the JPMA is very active in fact, maybe too active. They run the meetings, keep the minutes, in some cases within some controversial, they kind of choke down the conversation, they can take a very stronger role in these meeting which I think is totally inappropriate » (idem).

<sup>415</sup> Ses termes sont les suivants : « The danger with the standard setting process is, because we are involved, the manufacturers will talk about it as if we are equal on the committee, you know, "oh it's a coalition" you know, it's an organization made up with the manufacturers, consumers, testing labs as if we are all equal parts on that, which we don't, and so it gives a kind of a false sense of the importance... you know, consumers are under-represented... » (idem).

Le cas de KID est extrêmement intéressant puisqu'il montre que les arènes de la normalisation internationale peuvent être ciblées comme une arène politique pour l'expression de nouvelles identités. L'émergence de cette association et son action de normalisation reposent sur une identité spécifique. La création de KID intervient à la suite d'un événement aussi malheureux qu'inattendu, qui questionne les garanties du consommateur quant à la sécurité des produits pour enfants. Les parents à l'origine de la fondation de l'association se découvrent concernés par cette question et s'engagent dans les travaux de normalisation à défaut de pouvoir entreprendre une action législative. Cette association contribue à reformuler le problème de la sécurité de produits juvéniles sous l'angle des consommateurs, et plus précisément des parents qui sont les principaux acheteurs de ces produits. Comme le souligne la directrice exécutive de l'association, « nous nous occupons de personnes qui achètent durant l'une des phases les plus stressantes de leur vie »<sup>416</sup> et qui présupposent qu'un produit mis en vente est un produit sûr<sup>417</sup>. L'action de l'association vise alors à la reconnaissance des préoccupations spécifiques des parents en appréhendant la question de la sécurité des produits juvéniles à la fois sous l'angle de la signification de la norme dans les décisions d'achat des parents, mais aussi de l'usage réel de ces produits. Au cours de notre entretien, la directrice exécutive de KID souligne l'importance de rendre les experts des comités attentifs aux préoccupations des parents : « Quelques fois, j'ai l'impression que les gens dans le groupe de travail ne passent jamais de temps à la maison avec leurs enfants, car ils disent des choses comme « lorsque votre enfant est dans le parc à jouer, vous devez toujours avoir l'enfant en vue ». Et je leur réponds alors que l'enfant ne serait pas dans le parc à jouer si je devais le garder à l'œil ; l'enfant joue sur le sol avant que je le mette dans le parc afin que je puisse prendre une douche. » Elle confie qu'il s'agit là de l'un des thèmes les plus conflictuels entre l'association et les producteurs : « Vous savez, les producteurs disent 'ce n'est pas comme ça que l'on a pensé que le produit devrait être utilisé' ... mais vous savez, la façon dont un enfant

---

<sup>416</sup> Notre traduction : « we are looking for people who are buying in the most stressing period of their life » (idem).

<sup>417</sup> Notre traduction : « if it's being sold, it must be safe » (idem).



l'utilise, c'est la façon dont il sera utilisé.»<sup>418</sup> Sous cet angle, l'association se constitue comme porte-parole d'une identité spécifique, celle du consommateur-parent, qui appelle à prendre en compte les questions d'usage des produits juvéniles tout comme la spécificité de cette phase du parcours de vie où interviennent les achats de produits juvéniles. Un nouveau porte-parole est constitué en dehors des mécanismes classiques de représentation, réduisant ainsi la rupture entre le représentant et le représenté.

En s'engageant dans l'élaboration de normes de portée internationale et en intervenant sur des questions techniques, l'action de l'association vient questionner l'opposition entre le profane et l'expert sous l'angle de la production des connaissances et quant au rôle des profanes dans la dynamique des controverses. Notons tout d'abord que la représentante de l'association dans les travaux de normalisation n'a pas de compétences techniques particulières et nous dira avoir bénéficié à ses débuts des lumières de son père, un ancien pilote dans l'aviation militaire, afin de comprendre les formules et dessins techniques circulant dans les travaux de normalisation. Les connaissances que l'association fait valoir au sein des comités ont diverses sources. Ainsi, quant il s'agit de savoir comment l'association traduit une préoccupation aussi générale que la sécurité en exigences techniques, notre interlocutrice nous dit reposer sur les travaux de tests de Consumers Union, ou alors en soulevant simplement la question au sein du comité technique<sup>419</sup>. Au cours de l'entretien, elle confirme le caractère indissociable de la reconnaissance d'une identité particulière et de la production des connaissances en passant directement de l'identité de l'organisation à une collaboration originale avec le monde de la recherche scientifique : « we are really the only organization that works just among children's' products safety. Both, from an advocacy... but we also, you know, a part of our work with ASTM has led us to... we now have a programme with some engineering schools, so like North Western University of Chicago and University of Michigan. (...) I 've worked directly with a student team, each year on

---

<sup>418</sup> Notre traduction : « one of the biggest area of conflict we've had is, you know, manufacturers will say, "well that's not how we thought the product should be used"... well you know, however a child uses it, it's how it's going to be used » (idem).

<sup>419</sup> Notre traduction : « We rely on either Consumer Union, because they do testing and serve a little bit more than we do, or simply we raise the issue (...). » (idem).

product projects.»<sup>420</sup> Elle poursuit pour souligner la capacité de l'association à explorer de nouvelles solutions techniques, confirmant au passage le rôle d'expériences singulières, aussi tragiques soient-elles, dans la production des connaissances : « we can take issue that came up in ASTM through an injury or death and ask them to look at how you would engineer this product. And some of that information has been useful with the standard setting. For instance, three years ago, we were working with the team University of Michigan on a new product called “bed side sleeper” (...). So we had our student team, took out at ideas for what would make it safer, how could you test it, and then we have used some of the material for developing the new standard for that product ». Les ponts établis avec le monde de la recherche peuvent alors avoir des effets en termes d'apprentissages croisés et notre interlocutrice dit avoir beaucoup appris en matière de test. Ils montrent néanmoins que les connaissances produites dans le cadre de l'action de KID permettent d'élaborer de nouvelles solutions et contribuent plus largement à la reconnaissance des préoccupations de l'association et de son identité.

Enfin, si l'on peut identifier la dynamique des controverses dans la création de l'association KID et dans son implication aux travaux de normalisation, il est cependant nécessaire pour ce cas de nuancer l'usage de la notion de profane. En effet, si les fondateurs de l'association ne sont pas ingénieurs, ni spécialisés dans la résistance des matériaux ou le design industriel, ils sont néanmoins des scientifiques puisque tous deux sont titulaires d'un doctorat et professeurs de niveau universitaire. Dans ce cas, comme lors de la création de Consumer Research, il semble que l'exploration de la controverse relève moins des profanes que d'acteurs des strates supérieures de la société et bénéficiant d'une solide formation (Hilton et al., 2013). Ce constat est aussi valable pour la controverse présentée dans la sous-section suivante.

En résumé, on peut dire que l'action de KID à l'élaboration des normes internationales de l'ASTM offre une première attestation de l'influence des controverses sur les dynamiques participatives de la normalisation internationale. L'association a vu le jour en réponse à un accident survenu dans une crèche de Chicago qui a mis en lumière les dangers potentiels des produits juvéniles. L'absence

---

<sup>420</sup> idem.

de normes pour le produit incriminé est alors identifiée par l'association et, en l'absence d'un processus législatif, l'association décide d'une action dans les comités techniques. L'action de KID dans les arènes de la normalisation lui permet d'exprimer des préoccupations et une identité particulière, celle du parent qui utilise ces produits au quotidien. C'est à la fois pour étayer et pour répondre aux préoccupations entourant la sécurité des produits juvéniles que l'association développe des connaissances spécifiques au travers d'une collaboration originale avec le monde de la recherche. Ce travail permet alors à l'association de traduire des préoccupations sociétales dans un langage technique. Dans le cas de KID, notre argument est confirmé : la normalisation internationale peut fournir une arène politique où exprimer une nouvelle identité et soulever des préoccupations sociétales sur les choix techniques. Ainsi, le paysage des parties prenantes de la normalisation peut évoluer au gré des controverses, qui permettent l'émergence de nouveaux acteurs. De nouveaux acteurs peuvent non seulement émerger pour pallier l'absence de normes, mais aussi sur la base même des travaux de normalisation, comme nous allons le voir maintenant.

### **3.2 Le cas de l'association pour le label de qualité des préservatifs : des spécifications techniques pour lancer la controverse ?**

Comme le démontre l'implication de KID dans les travaux de normalisation à prétention internationale<sup>421</sup> de l'ASTM, les comités techniques peuvent fournir une arène où des préoccupations sociétales sur choix techniques peuvent être exprimées. De même, comme nous allons le voir maintenant, l'action des associations dans les arènes de la normalisation permet aussi de traduire les travaux de normalisation en une action collective plus large. L'association pour le label de qualité des préservatifs « OK » a été créée par deux associations de consommateurs et une association de lutte contre le sida à la suite de travaux de normalisation en Suisse à la fin des années 1980. La création de cette association s'inscrit plus largement dans un mouvement de mobilisation qui voit le jour dès le milieu des années 80 en réponse à l'épidémie du SIDA (Callon et al., 2001; Epstein, 1996). C'est en raison de l'absence de contrôle public de la qualité des préservatifs en Suisse que le label « OK » est créé. L'émergence de cette association et son action

---

<sup>421</sup> Voir chapitre 1, section 2.1.

de contrôle de qualité des préservatifs vendus sur le territoire helvétique offrent plusieurs enseignements. Tout d'abord, l'existence de cette association témoigne de la capacité du monde associatif à traduire les travaux d'un comité de normalisation en enjeux de société plus larges. Elle offre un cas exemplaire des dynamiques participatives qui peuvent émerger de la normalisation. Ensuite, l'émergence de cette association et son implication aux travaux de normalisation s'articulent à nouveau étroitement à l'environnement législatif dans lequel elle opère. Enfin, son action s'inscrit à la rencontre entre diverses activités de définition, d'implémentation et d'évaluation de la conformité aux normes dont l'articulation réussie est à la source du financement. Cette association rappelle la dynamique des controverses en témoignant de la capacité du monde associatif à offrir de nouveaux porte-parole et à faire bouger les frontières entre ce qui relève de questions prétendues politiques ou techniques. Cependant, et à plus forte raison encore que dans le cas de KID, l'association ne relève pas de l'action de spécialistes de plein air, de profanes, mais d'experts ou spécialistes de laboratoire.

La création de l'association pour le label de qualité illustre les dynamiques participatives qui peuvent émerger des travaux de normalisation et des controverses qu'ils soulèvent potentiellement. En effet, l'association a été créée consécutivement aux travaux de normalisation de la SNV entrepris dans le domaine des préservatifs masculins et sur la base des liens tissés entre deux associations de consommateurs et une association de lutte contre le SIDA impliquées dans ces travaux<sup>422</sup>. Les travaux du comité technique suisse débouchent certes sur une norme dès la fin des années 1980<sup>423</sup>, mais ils conduisent aussi pour ces participants à identifier l'absence de cadre réglementaire permettant d'assurer l'application de cette norme. Ces acteurs associatifs, ainsi que le président du comité technique, le Dr

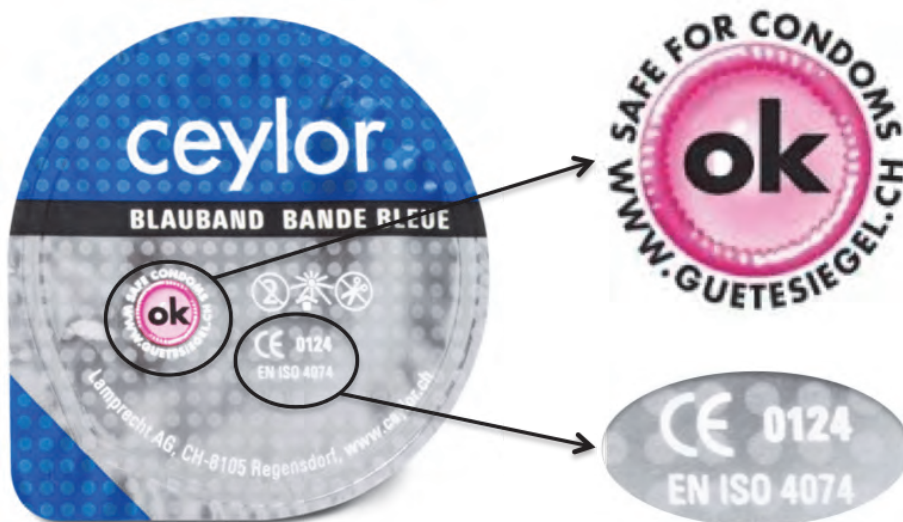
---

<sup>422</sup> Il s'agit en l'occurrence de la Fondation pour la protection des consommateurs (Stiftung für Konsumentenschutz, SKS) et de la Fédération suisse des consommateurs (Schweizerischer Konsumentenbund, SKB). Aujourd'hui, les membres de l'association sont la FRC, l'Aide suisse contre le sida et la fondation Santé sexuelle suisse. Voir <http://www.guetesiegel.ch/fr/index.php/QSN/QuiSommesNous>, accès le 30 avril 2014.

<sup>423</sup> Il s'agit en l'occurrence des normes SN 053 901/1 et SN 053 901/2 portant sur le contrôle de qualité, respectivement sur la question des instructions d'emploi, de l'emballage. Ces normes développées par le comité de normalisation suisse 154, « préservatifs masculins en caoutchouc », sont adoptées fin 1988. Voir le rapport annuel 1988 du Laboratoire fédéral d'essais des matériaux et de recherches (EMPA), p. 49. Disponible à l'adresse [http://library.eawag-empa.ch/jahresbericht\\_empa/jempa1988.pdf](http://library.eawag-empa.ch/jahresbericht_empa/jempa1988.pdf), accès le 30 avril 2014.

Johannes Gauglhofer, décide de créer une nouvelle association en vue de renforcer l'application de cette norme suisse avec l'élaboration du label « OK » délivré sur la base des tests réalisés par l'association (voir figure 2). Comme on le voit, l'action de cette association permet de traduire des exigences techniques en un pictogramme aisément identifiable par les consommateurs. Cette action témoigne à son tour plus largement de la capacité du monde associatif à traduire les travaux d'un comité de normalisation en une action collective qui cible le marché. Sous cet angle, les travaux de normalisation et les débats techniques entourant le produit conduisent à l'émergence d'un nouveau porte-parole, dont l'action est étroitement liée à ces mêmes travaux.

**Figure 2 - Le label de qualité des préservatifs**



Alors que le marquage CE indique la conformité du produit aux exigences de la norme ISO 4074 reprise dans l'arsenal des normes européennes (EN), le label « OK » atteste de la conformité du produit aux exigences supplémentaires définies par l'association. À ce jour, selon l'association, 90 % des quelque 30 millions de préservatifs vendus en Suisse portent le label « OK »<sup>424</sup>.

L'action de l'association s'inscrit dans un contexte politique et réglementaire particulier. Comme nous l'avons souligné, à l'époque où la norme suisse est adoptée, aucune ordonnance fédérale ne régit les exigences de qualité des préservatifs ni les modalités de contrôle. Au cours de notre entretien avec le président du comité miroir suisse et responsable des tests auprès de l'association, le Dr Gauglhofer, nous

<sup>424</sup> Voir <http://www.guetesiegel.ch/fr/index.php/QFN/HistoireDesTestsDeQualitePourPreservatifs>, accès le 30/03/2014.

apprenons que les travaux de normalisation entrepris alors résultaient en partie d'un test comparatif publié par une association suisse de consommateur en 1986 démontrant la qualité insuffisante de certains préservatifs, ainsi que de la requête d'un producteur suisse qui désirait mettre en avant la haute qualité de ses préservatifs, mais dont les résultats lors de tests élaborés conjointement furent désastreux. Avec l'entrée en vigueur de l'Ordonnance sur les dispositifs médicaux (ODim) en 1996, qui permet une harmonisation avec les exigences de la directive européenne 93/42/CEE relative aux dispositifs médicaux<sup>425</sup>, la norme suisse est remplacée par la norme internationale ISO 4074, « Préservatifs masculins en latex de caoutchouc naturel – Exigences et méthodes d'essai ». Cependant, « l'application et le contrôle de cette norme sont laissés au bon vouloir du producteur »<sup>426</sup>. Si l'association adopte cette norme comme base pour la réalisation de ses tests, elle garde néanmoins les exigences supplémentaires qui étaient fixées dans la norme suisse, notamment en matière de résistance et de test d'éclatement. De plus, chaque lot de produit (ou unité de production) est testé alors que les exigences législatives se limitent au contrôle de la qualité au moyen de prélèvements d'échantillonnages effectués au hasard. Bien que cette association émerge d'une arène spécifique de l'autorité privée et que son action se situe avant tout sur le marché avec une activité de labellisation permettant aux consommateurs d'identifier facilement les préservatifs les plus sûrs, elle reste néanmoins fortement influencée par des considérations relatives au contexte réglementaire dans lequel elle opère. Sous cet angle, l'action de l'association montre qu'il est impossible de comprendre les dynamiques participatives aux formes non conventionnelles sans prendre en compte les liens étroits qui existent avec les formes classiques du pouvoir.

L'association offre un cas exemplaire de traduction thématique dans la mesure où elle illustre, tout comme KID, comment les controverses entourant un produit normalisé peuvent conduire à l'émergence de nouveaux acteurs. Elle est aussi,

---

<sup>425</sup> Voir notamment l'article 4 de l'ODim, qui exige que les articles mis sur le marché répondent aux exigences de la directive européenne. L'application de la norme européenne EN 600 :1996 donne alors une présomption de conformité aux exigences essentielles fixées dans cette directive (voir [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C\\_.2013.022.01.0007.01.ENG](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2013.022.01.0007.01.ENG)). Dès 1997, l'élaboration de cette norme est confiée à l'ISO, sous l'égide de l'accord de Vienne, et pour autant que ces exigences ne soient pas abaissées (voir notamment le rapport annuel du groupe des priorités du COPOLCO 1998, p. 81).

<sup>426</sup> Voir <http://www.guetesiegel.ch/fr/index.php/QFN/QueFaisonsNous>, accès le 30 avril 2014.

rappelons-le, une puissante illustration de la traduction opérationnelle, dans la mesure où sa participation aux activités de normalisation n'est pas uniquement une charge, mais se trouve d'une part à l'origine de l'association dont les activités, d'autre part, offrent une source de financement potentielle en fonction de son intégration aux activités de l'association. Dans ce cas, les activités de normalisation sont très clairement associées à une activité connexe, celle de la labellisation, qui permet à l'association de financer aussi bien ses tests que sa participation aux travaux de normalisation. Comme le souligne le docteur Gauglhofer au cours de notre entretien : « l'association pour le label de qualité des préservatifs est naturellement autofinancée par le label. Les entreprises qui peuvent apposer le label sur leurs préservatifs payent pour chaque lot un montant à l'association, qui se finance donc grâce à cela... En première ligne, nous achetons à nouveau des préservatifs en Suisse, les testons, puis me payons pour que j'évalue les résultats »<sup>427</sup>. L'association propose alors des pistes et solutions alternatives non seulement concernant la surveillance du marché, qu'elle contribue à renforcer par son action, mais aussi plus largement en matière d'intégration et de financement des activités de normalisation internationale.

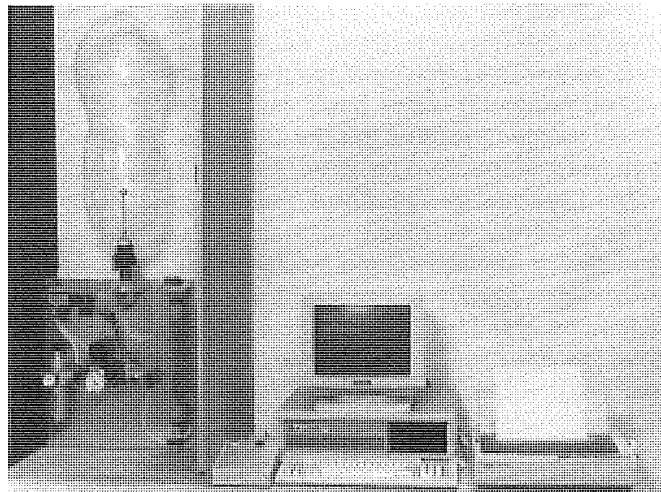
Revenons enfin sur la capacité de l'association, et de la controverse dont elle est issue, à faire éclater la délégation à l'œuvre entre les citoyens et les élus, et entre les profanes et les experts. Si l'association offre un nouveau porte-parole qui modifie le paysage des acteurs concernés par la lutte contre le sida et qu'elle agit sur la constitution du collectif, elle ne favorise que partiellement la participation des « spécialistes de plein air » à la formulation des problèmes et leur collaboration avec les « spécialistes de laboratoires ». L'association résulte certes d'une accumulation primitive de connaissances qui permet de mettre en lumière la qualité insuffisante des préservatifs vendus sur le marché suisse. Cependant, la production de ces connaissances n'est pas le fruit de spécialistes de plein air, mais bien d'un spécialiste de laboratoire, le docteur en chimie des matériaux Johannes Gauglhofer, qui, dès

---

<sup>427</sup> Notre traduction : « Der Verein Gütesiegel, der ist natürlich über das Gütesiegel selber finanziert. Die Firmen, die das Gütesiegel auf ihre Präservative anbringen dürfen, zahlen für jedes Los einen Betrag an den Verein und daraus finanziert sich der Verein... und in erster Linie kauft er wieder Präservative zusammen in der Schweiz, und lässt sie prüfen, und bezahlt mich, dass ich die Prüfungen auswerte », Dr. Johannes Gauglhofer, Responsable des tests qualité, Association pour le label de qualité des préservatifs, communication personnelle, St-Gall, 21 janvier 2008.

1977, s'est intéressé sur la base de travaux suédois à la question de la résistance des préservatifs et a eu l'occasion de réaliser différents tests dans son cadre professionnel avant la création de l'association. Le responsable des tests au sein de l'association a travaillé, dès 1972, et jusqu'à sa retraite en 2006, dans le principal laboratoire public suisse d'essais des matériaux (EMPA), où il était responsable du département cuirs et chaussures, un domaine qui lui permet d'étudier les propriétés des caoutchoucs. C'est d'ailleurs au sein de ce département que de nouveaux instruments de mesure sont élaborés pour tester la résistance des préservatifs (voir figure 2). En tant que spécialiste de cette substance, c'est donc assez naturellement qu'il collabore à l'élaboration de l'essai comparatif d'une association de protection des consommateurs lorsque celle-ci approche le laboratoire fédéral afin de bénéficier de son aide. Par la suite, c'est encore lui qui demande la création, en 1987, d'un comité à la SNV pour élaborer une norme afin de tester la qualité des préservatifs, comité dont il est le président dès ses origines et jusqu'à nos jours<sup>428</sup>. Bref, il n'est dès lors pas étonnant qu'au cours de notre entretien, la question de l'expertise ne soit pas évoquée par notre interlocuteur.

**Figure 3 - Machine de test pour l'éclatement des préservatifs**



*Nouvelle machine développée par l'EMPA pour tester le volume et la pression d'éclatement des préservatifs, présentée dans son rapport annuel 1987<sup>429</sup>.*

En résumé, la création de cette association démontre que l'action des associations

---

<sup>428</sup>

Idem.

Voir

aussi :

[http://www.snvlivelink.ch/snvwweb2/controller/tkdetail/?livelinkDataID=224911&XMLQUERY\\_livelinkDataID=224911&XMLQUERY\\_tk=NK%20154](http://www.snvlivelink.ch/snvwweb2/controller/tkdetail/?livelinkDataID=224911&XMLQUERY_livelinkDataID=224911&XMLQUERY_tk=NK%20154)., accès le 30 avril 2014.

<sup>429</sup> Disponible à l'adresse : [http://library.eawag-empa.ch/jahresbericht\\_empa/jempa1987.pdf](http://library.eawag-empa.ch/jahresbericht_empa/jempa1987.pdf) accès le 30 avril 2014.



dans les arènes de la normalisation permet d'amener les enjeux sociétaux entourant les spécifications techniques et de les traduire en une action « collective » plus large. Il faut en effet faire usage de guillemets ici, car l'association pour le label de qualité n'a pour membres que d'autres organisations. Cette remarque conduit aussi à observer plus généralement que l'apparition de groupes émergents dans les controverses ne signifie pas nécessairement une entrée du profane dans les délibérations techniques. Sous cet angle, le scientifique en charge des tests auprès de l'association, parmi les instigateurs de l'association et à l'origine du comité de normalisation de la SNV, contribue à la fois à enfermer la question de la sécurité des préservatifs au sein d'un espace institutionnel existant, et dont les profanes sont généralement exclus (c.-à-d. organisations de normalisation), et, presque inversement, à offrir un nouveau porte-parole qui traduit des exigences techniques en un pictogramme aisément identifiable par les consommateurs. À cet égard, et pour reprendre les mots d'un ingénieur bon connaisseur de la normalisation et fondateur d'une association de consommateurs, le label OK permet au profane de traduire le savoir technique et les spécifications pour les marchandises en achat avantageux au coin de la rue<sup>430</sup>. L'action de l'association débouche sur une solution alternative en l'absence d'une surveillance publique satisfaisante des marchés et d'exigences suffisamment élevées du côté des arènes privées de la normalisation. Enfin, cette association confirme à nouveau, si besoin est, les rétributions symboliques et matérielles qui peuvent être issues des travaux de normalisation, son existence tout comme son financement étant adossés aux travaux de normalisation.

En guise de conclusion à cette section, il convient de revenir d'une part sur notre argument, en partie confirmé, ainsi que sur ses enseignements pour l'étude des formes d'autorité privée. Comme nous l'avons vu, les controverses affectent la dynamique participative des travaux de normalisation nationale et internationale. Elles permettent l'émergence de nouveaux porte-parole et de nouvelles identités, qui peuvent traduire des préoccupations sociétales en langage technique ou, dans le sens inverse, traduire les spécifications techniques en enjeux de société. Cependant, les controverses dont il a été question ici – la sécurité des jouets et le contrôle de la

---

<sup>430</sup> Nous faisons ici référence à F.J. Schlink, voir chapitre 4, section 1.2.

qualité des préservatifs – ne sont pas issues de l’extension thématique de la normalisation internationale, mais d’événements et d’observations inattendus qui éclairent aussi bien les lacunes en matière de législation que de normalisation. De plus, malgré l’émergence de nouveaux porte-parole qui ouvrent une brèche dans les mécanismes de représentation classiques et la rupture entre le citoyen et l’élus, ces nouveaux groupes concernés ont une influence ambiguë quant à l’entrée effective du profane dans les arènes de normalisation. D’une part, un examen plus approfondi des acteurs fondateurs de ces associations donne à voir qu’ils sont issus de groupes socio-économiques privilégiés. L’émergence de ces groupes rappelle alors que la création de la plupart des associations de la société civile est « en fait le produit de professionnels hautement spécialisés de la classe moyenne, d’entrepreneurs sociaux, comme on les appellerait aujourd’hui, qui apportent avec eux un capital social, culturel et intellectuel considérable » (Hilton et al., 2013, p. 59). Sous cet angle, ces acteurs ne cherchent pas à combattre l’expertise en tant que telle, mais à offrir une contre-expertise à même de promouvoir leurs préoccupations. En effet, qu’il s’agisse des parents de Dany ou du responsable des tests du label OK, tous sont en possession d’un doctorat et sont, par leurs activités professionnelles, impliqués dans le monde de la recherche scientifique. On assiste donc plutôt à la circulation des mêmes acteurs entre la recherche scientifique et le monde associatif qu’à l’entrée des profanes dans les arènes de décisions sociotechniques. Les controverses couvrent en fait une variété de relations triadiques qui oscillent, sous l’angle des pairs mobilisés pour juger du différend, « du moins public au plus public », le cas du label OK et de KID offrant respectivement une illustration de ces deux pôles d’un même continuum (Lemieux, 2006, p. 198). Ces observations ne sont pas sans conséquence pour l’étude des formes d’autorité privée, dont la normalisation internationale est une forme emblématique.

En effet, la dynamique des controverses a une influence ambiguë dans la construction de l’autorité des normes internationales. Constatons tout d’abord que ces controverses ne débouchent pas sur l’instauration d’un « forum hybride » dont les conditions d’accès ou les règles de délibérations feraient l’objet de discussions (Callon et al., 2001, pp. 209-262). Non, ces controverses sont reconduites dans les arènes de normalisation alors même qu’elles naissent en partie de la faiblesse des exigences fixées dans les normes. La controverse peut donc, dans un premier temps,

miner l'autorité des normes internationales lorsqu'elle donne à voir les lacunes des spécifications techniques, comme c'est le cas avec KID, et, par la suite, conduire à rétablir la confiance en ces mêmes normes au travers de l'action de normalisation de ces associations. Sous cet angle, la controverse sort de la normalisation pour, en quelque sorte, mieux y retourner, conduisant à réaffirmer au niveau le plus général l'autorité des arènes de la normalisation internationale. On peut alors se demander s'il s'agit là de la fin de la controverse dans la mesure où « elle est reconduite avec succès à l'intérieur d'un espace institutionnel donné, où un cercle des pairs peut à nouveau se revendiquer son seul juge » (Lemieux, 2006, p. 206). Si ce « cercle des pairs » inclut désormais, et à la suite de la controverse, une nouvelle identité, force est de constater que la sous-représentation du monde associatif ne lui accorde qu'une place marginale dans le jugement effectué par les pairs. Et c'est peut-être précisément ici que se jouent les possibilités de la reconnaissance de l'identité de ces nouveaux porte-parole : en acceptant de jouer le jeu de la normalisation et de devenir juge au sein d'une institution solidement établie, c'est aussi la crédibilité de cette institution qui rejailit sur ces nouveaux acteurs concernés et conduit à reconnaître leur identité, une reconnaissance qu'il d'autant plus facile d'accorder que leur influence reste marginale. Enfin, si la dynamique des controverses identifiées peut en général renforcer l'autorité des normes internationales, les deux cas identifiés présentent une différence notable quant à la participation des consommateurs à la construction de l'autorité des normes internationales. Dans le cas de KID, l'association se défend explicitement de toute recommandation d'achat en fonction des marques de conformité aux normes en raison des fausses attentes qu'elles suggèrent pour le consommateur. Son action contribue alors plutôt à pointer les limites des spécifications techniques et à questionner leur capacité à faire autorité sur des sujets aussi sensibles que la santé et la sécurité. À l'inverse, dans le cas du label OK, force est de constater que si l'association pose des exigences supplémentaires à la norme internationale, celle-ci fournit néanmoins le socle sur lequel le travail de test des préservatifs est réalisé. L'action de labellisation de l'association participe alors pleinement à la construction de l'autorité des normes internationales en venant sanctionner la conformité des préservatifs à la norme ISO par le pictogramme « OK » et en permettant d'intégrer les spécifications techniques aux décisions d'achat. Bref, si les controverses permettent d'observer la

configuration progressive des acteurs, parties prenantes et solutions élaborées au sein des travaux de normalisation, elles peuvent avoir de multiples influences, parfois contradictoires, sur la reconnaissance des normes internationales. On voit ici une nouvelle fois les limites des explications de la participation fondée sur la disponibilité de ressources cognitives, financières et temporelles qui rendent invisible la modification du paysage social qui accompagne les travaux de normalisation internationale.

#### **4. Extension thématique de la normalisation et participation des consommateurs : influences croisées**

Comme nous l'avons observé, l'extension des domaines couverts par la normalisation internationale a des effets contradictoires sur la participation. Alors que les nouvelles technologies, à l'instar des nanotechnologies, peuvent engendrer une délégation des activités de représentation des AC dans les comités techniques, d'autres domaines, comme les services, permettent plus facilement aux AC de faire valoir leurs compétences et préoccupations dans ces arènes, une enquête par questionnaire pouvant suffire à étayer leurs arguments. À cette première influence contradictoire de l'extension thématique de la normalisation, s'ajoute une seconde tension, cette fois entre la « logique organisationnelle nationale » en vigueur à l'ISO, c'est-à-dire le rôle central des organisations de normalisation nationale pour canaliser la participation, et une « logique organisationnelle globale », qui se traduit notamment par le développement de normes sociétales, c'est-à-dire de normes qui portent non plus sur les caractéristiques physiques d'un produit ou d'une partie spécifique de celui-ci, mais plutôt sur des enjeux transversaux relatifs à l'information, aux conditions de production, à l'environnement ou au commerce équitable (Ruwet, 2011, p. 3). Ces normes horizontales concernent par définition une plus grande variété d'acteurs que des normes sectorielles et génèrent de nouveaux défis pour l'ISO dans ses relations avec les gouvernements, le monde industriel et les consommateurs (Graz, 2006).

Nous allons ici observer l'influence croisée de l'extension thématique et des dynamiques participatives des consommateurs, c'est-à-dire à la fois le rôle qu'occupent les consommateurs pour justifier l'entrée de l'ISO sur de nouveaux thèmes et, inversement, l'influence des nouveaux objets de la normalisation sur la

représentation des consommateurs, et plus largement sur l'assise participative des normes internationales. Comme nous allons le voir, le consommateur du « XXI<sup>e</sup> siècle » offre une puissante justification pour étendre les travaux de normalisation internationale à de nouveaux domaines. Dans le même temps, ces nouveaux domaines suggèrent à leur tour un élargissement de la participation, notamment aux organisations non gouvernementales, afin de mieux représenter ce consommateur et les nouvelles préoccupations qu'il porte. C'est ici qu'apparaît l'usage instrumental de la figure du consommateur, qui permet à la fois de justifier de nouveaux travaux de normalisation internationale et de profiler l'ISO comme l'arène de prédilection du développement de normes sociétales, tout en permettant de limiter l'influence de ce nouveau consommateur sur les travaux des comités techniques.

La figure du consommateur (Cochoy, 2000, 2002a; Cohen, 2003) offre une puissante justification pour étendre les travaux de normalisation à de nouveaux domaines, qui, à leur tour, suscitent un élargissement des parties prenantes représentées dans les arènes de la normalisation internationale. Sous cet angle, la malléabilité de la figure du consommateur se prête à un usage instrumental de la part des instances dirigeantes de l'ISO, qui y voient la figure idéale au nom de laquelle entreprendre ces travaux. Cependant, pour que la figure du consommateur puisse justifier l'orientation globale des travaux de l'ISO, elle doit auparavant faire l'objet de quelques ajustements. Autrement dit, le consommateur doit intégrer de nouvelles préoccupations, qui sont alors autant de domaines pour l'élaboration de normes internationales correspondantes. C'est ce travail de redéfinition des intérêts du consommateur que nous allons évoquer maintenant pour souligner l'usage instrumental dont fait l'objet cette figure.

Dès 1997, le COPOLCO témoigne d'une nouvelle lecture de la situation des consommateurs avec l'établissement d'un groupe de travail intitulé « protection des consommateurs sur le marché mondial »<sup>431</sup>. Ce groupe illustre l'orientation plus globale des travaux de COPOLCO : « Dans le contexte de la mondialisation des marchés, la protection des intérêts des consommateurs ne progresse pas en parallèle, car les législations nationales de protection des consommateurs sont souvent sans effet, et la mise en application à l'étranger de garanties juridiques n'est

---

<sup>431</sup> Voir la résolution 11/1997 dans PV COPOLCO, 1997.

pas une solution viable.» Et de poursuivre : « Il semble, dans cette perspective, qu'un organisme international de normalisation comme l'ISO a un véritable rôle à jouer pour pallier l'absence de règles due au fait que la portée des lois nationales ne s'étend pas au marché mondial, et pour faire accepter, de façon moins précaire, le marché mondial par les consommateurs. »<sup>432</sup> Ce groupe de travail est par la suite à l'origine des travaux de l'ISO sur le « traitement des réclamations »<sup>433</sup> ou sur « la résolution externe des conflits »<sup>434</sup>, la « facturation des services en réseau »<sup>435</sup> ou le « commerce électronique »<sup>436</sup>. Il illustre l'appui que le consommateur offre aux organisations de normalisation pour étendre leurs activités.

Cette nouvelle lecture du consommateur est aussi partagée par le Conseil, qui voit dans le nouveau consommateur l'occasion d'élargir le mandat du COPOLCO aux ONG et organisations intergouvernementales, sans succès comme nous l'avons évoqué au chapitre 6. Cependant, la réflexion du Conseil de l'ISO illustre la façon dont l'identité du consommateur affecte à la fois les modalités de sa représentation et l'étendue des travaux de normalisation. Le papier de réflexion du Conseil de l'ISO motivant la demande adressée au COPOLCO d'examiner l'extension de son mandat aux ONG met bien en avant les nouvelles préoccupations du consommateur et présente de la façon suivante les motivations de l'ISO à traiter d'enjeux sociétaux<sup>437</sup> : « The focus of consumers' interest in standards has expanded from the technical performance and safety of products to their social and environmental impacts and to the area of services, all of which are increasingly subject to global trade. »<sup>438</sup> S'ensuit l'argument massue en faveur de la normalisation internationale et qui s'applique aussi bien aux filetages qu'aux conditions de travail et aux nouveaux intérêts des consommateurs :

---

<sup>432</sup> Voir DT COPOLCO, 1997, « Projet pour l'ISO concernant le marché mondial – proposition de l'organisme national australien (SA) » (ISO/COPOLCO 325, p. 1).

<sup>433</sup> ISO 10002:2004 : Management de la qualité -- Satisfaction des clients -- Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes.

<sup>434</sup> ISO 10003:2007 : Management de la qualité -- Satisfaction du client -- Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes.

<sup>435</sup> ISO 14452:2012 : Facturation de services en réseau – Exigences.

<sup>436</sup> ISO 10008:2013 : Management de la qualité -- Satisfaction client -- Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur.

<sup>437</sup> Section intitulée « Rationale for further involvement of ISO in societal issue ». Voir DT COPOLCO, 2008, « Discussion on the scope of COPOLCO, as referenced in Council Resolution 6/2008 » (annexe 1 à ISO COPOCLO 09/2008, pp. 2-3).

<sup>438</sup> Ibid., p. 1.

« Impact on the environment, energy consumption, health and safety risks, security, traceability, ethical behaviour and methods of production are issues which require global standards to avoid a proliferation of referentials and national measures that constitute technical barriers to trade and to the dissemination of technology. »<sup>439</sup> On voit ici à quel point la nouvelle lecture du consommateur offre un instrument puissant pour soutenir l'extension de la normalisation internationale à de nouveaux domaines, qui appellent eux aussi au développement des normes internationales pour réduire les obstacles techniques au commerce.

La nouvelle identité du consommateur suggère ensuite un élargissement des parties prenantes représentées au sein du COPOLCO. Ce projet d'élargissement, porté par le Conseil de l'ISO, intervient en étroite corrélation avec l'extension thématique de la normalisation internationale à des objets comme l'environnement, la responsabilité sociétale, la durabilité ou le commerce équitable. Malgré l'échec de ce projet à la suite du refus des membres du COPOLCO, il atteste à nouveau d'une logique organisationnelle globale, comme l'illustre la présentation qui en est faite lors de la réunion du COPOLCO en 2008 : « The Secretary pointed out that societal interests and standards regarding these are still a very small area of ISO's total work programme as such, but are actively coming into various technical areas directly or indirectly. (...) *The Secretary explained that one advantage could be to better reflect the trends in globalization, (...) and to better define COPOLCO's role as representing the new consumer with all aspects of the life cycle of a good or a service* »<sup>440</sup> (italique ajouté). L'identité de ce « nouveau consommateur » appelle donc non seulement l'élaboration de nouvelles normes internationales, mais aussi une nouvelle modalité de sa représentation. L'inclusion des ONG en tant que parties prenantes représentées au COPOLCO devait en effet permettre une meilleure prise en compte des nouveaux intérêts des consommateurs dans l'élaboration de normes sociétales. Quant au refus des membres du COPOLCO d'étendre son mandat aux ONG, il témoigne certes de la crainte de voir la voix des consommateurs diluée, comme nous

---

<sup>439</sup> Ibid., p. 2.

<sup>440</sup> Ibid., p. 9.

l'avons vu au cours du chapitre précédent<sup>441</sup>, mais relève aussi de la logique d'organisation nationale de l'ISO. En effet, il semble que la crainte réelle ne soit pas tant de diluer la voix des consommateurs que celle des ONG dans le processus de normalisation, puisque de la reconnaissance des préoccupations horizontales portées par une variété d'ONG à un accès lui aussi horizontal, c'est-à-dire directe aux travaux de normalisation, il n'y a qu'un pas, que les acteurs historiques de l'ISO ne sont pas prêts à franchir.

Le projet d'élargissement des parties prenantes du COPOLCO illustre bien la façon dont l'ISO, en se saisissant des nouvelles préoccupations des consommateurs, se profile comme l'organisation idéale où élaborer des normes sociétales. L'argumentaire déployé par le Conseil de l'ISO atteste alors de l'usage instrumental du consommateur, qui permet de justifier de nouveaux travaux... sur la base de son influence limitée ! C'est bien ce que le Conseil de l'ISO souligne lorsqu'il anticipe les objections possibles des entreprises et des gouvernements à l'élaboration de normes sociétales. À l'intention des entreprises, l'ISO souligne qu'il offre un « contexte dans lequel l'industrie a une influence majeure, à la fois sur l'agenda et le contenu. Il est donc préférable pour l'industrie de travailler avec d'autres parties prenantes à l'intérieur de l'ISO, plutôt que de voir des normes internationales développées dans des contextes où l'industrie est moins établie et influente »<sup>442</sup>. Sous cet angle, l'ISO est une arène idéale pour développer des normes sociétales qui abordent les nouvelles préoccupations des consommateurs, précisément parce que ces derniers y ont une influence marginale tout en étant représentés. À l'intention des gouvernements, l'ISO, « qui pourrait être vu comme essayant de s'emparer de la définition de règles qui tombent sous la responsabilité des législateurs » et désire éviter toute « ambiguïté quant aux contributions des normes aux politiques publiques », déploie un triple argumentaire : celui de la normalisation comme une pratique de bonne gouvernance, celui des obligations internationales des États

---

<sup>441</sup> Nous avons alors noté que cette menace relevait plus de l'absence de définition des parties prenantes que de l'extension du mandat du COPOLCO, qui, du reste, est composé de délégations nationales qui devraient représenter la position de l'ensemble des parties prenantes, donc aussi des ONG. Le projet du Conseil de l'ISO atteste alors des limites effectives de cette conception et reconnaît finalement que toutes les parties prenantes ne sont pas incluses dans les délégations nationales.

<sup>442</sup> Notre traduction : « (...) context in which industry has a major influence both on the agenda and on the content. It is thus better for Industry to work with other stakeholder groups within ISO, rather than have international standards developed in contexts where industry is less established and influential. » Ibid., p. 2.



signataires des accords de l'OMC et, enfin, celui des nombreuses relations entretenues avec des organisations intergouvernementales<sup>443</sup>, qui garantissent la complémentarité des travaux de l'ISO dans le cadre des politiques publiques<sup>444</sup>. Ces derniers arguments mettent cependant précisément en lumière les éléments à la source de l'ambiguïté de la normalisation internationale relative aux acteurs impliqués et objets abordés.

En bref, l'extension thématique de la normalisation internationale intervient en étroite corrélation avec l'identification d'un « nouveau consommateur », dont l'identité est marquée par des préoccupations globales, à l'instar des conditions de production le long des chaînes de sous-traitance ou des défis environnementaux. C'est sur la base de cette nouvelle identité, plus proche d'une consommation engagée (Dubuisson-Quellier, 2009b; Stolle et al., 2005), que l'ISO justifie son entrée dans de nouveaux domaines de normalisation. La crédibilité de l'ISO sur ces nouveaux objets repose alors *in fine* sur l'inclusion de nouvelles parties prenantes plus proches de ces nouvelles préoccupations. C'est ici qu'apparaît clairement l'usage instrumental de la figure du consommateur, qui permet à l'ISO de se profiler comme l'arène de prédilection pour l'élaboration de normes sociétales. D'un côté, l'identité renouvelée du consommateur permet à l'ISO d'investir de nouveaux domaines de normalisation et appelle à l'élargissement des parties prenantes le représentant ; de l'autre, si de nouveaux thèmes trouvent effectivement le chemin des comités techniques, à l'instar des services, l'élargissement proposé des parties prenantes est, lui, étroitement encadré et confiné aux travaux du COPOLCO, par opposition aux comités techniques – en effet, la proposition du conseil de l'ISO aurait aussi pu viser à généraliser la procédure mise en œuvre pour le développement d'ISO 26000 (Ruwet, 2009). Sous cet angle, cette tentative canalise

---

<sup>443</sup> L'ISO mentionne ainsi sa collaboration avec le Codex alimentarius, le Bureau international du travail, l'Organisation maritime internationale, l'Union postale universelle, l'Organisation mondiale des douanes et l'Organisation métrologique mondiale.

<sup>444</sup> Voici le texte original : « Concern has also been expressed that ISO could be seen as trying to take over rules-setting that falls under the responsibility of regulators. Heightened regulatory involvement is indeed often the case when societal interests are at stake. Ambiguity should thus be avoided and ISO's possible contribution to public policies (...) should be better explained (...). The main elements to consider are that: 1/ increasingly, reference to consensus-based standards, developed with the involvement of all relevant interests, is recognized as a component of good public governance, 2/ signatories of the WTO Agreement on technical barriers to trade are committed to make reference to international standards of the type developed by ISO (...) 3/ connections are made between the ISO system and inter-governmental organizations, both at the international level and at the national level, so that complementarity is ensured. »

la participation de nouvelles parties prenantes, de façon à faire perdurer la rupture entre le rôle politique du COPOLCO et les activités des comités techniques. Les arguments déployés envers l'industrie pour obtenir son appui dans l'élaboration de normes sociétales sont alors une confirmation supplémentaire de l'usage instrumental de la figure du consommateur. Le monde associatif ne s'y trompe pas, comme l'illustre plus largement la position de certaines associations, dont la Fair Labor Organisation, face à l'entrée de l'ISO sur ces nouveaux sujets : « According to these organizations, ISO is not organized to deal either with fair trade, or with topics connected with the new issues facing our society such as sustainable development or corporate social responsibility (CSR). They are genuinely mistrustful of a normative system, which risks making them lose the control of a process which originated with them, and which would call into question their own standards. (...). Their objections concern as much the process of standardization itself as the possible content of a standard on fair trade. »<sup>445</sup> On voit ici que les raisons qui devraient motiver l'industrie à élaborer des normes sociétales au sein de l'ISO sont aussi les raisons qui nourrissent la réticence du monde associatif à l'égard des travaux de l'ISO.

En résumé, la nouvelle figure du consommateur identifiée au sein de l'ISO est un appui important de l'extension thématique de la normalisation internationale. L'entrée de l'ISO dans des domaines plus sociétaux affecte alors aussi les parties prenantes, supposées pertinentes pour représenter les intérêts des consommateurs, comme en témoigne le projet du Conseil d'élargir le mandat du COPOLCO aux ONG. C'est ici que l'extension thématique de la normalisation internationale donne lieu à un usage instrumental de la figure du consommateur et de la participation du monde associatif, afin de permettre à l'ISO de se profiler comme l'organisation idéale pour élaborer des normes dites sociétales. Le projet du Conseil vise alors plutôt à construire le consommateur comme une figure globale et capable, à ce titre, de représenter l'ensemble des préoccupations soulevées par le monde associatif qu'à reconnaître la diversité des parties prenantes sous-représentées, telles que les associations de protection de l'environnement, les associations s'occupant des

---

<sup>445</sup> DT COPOLCO, 2007, « Report and recommendations on the standardization of fair trade » (ANNEX 2 to COPOLCO 14/2007 p.7).

catégories plus vulnérables de la population ou encore les syndicats de travailleurs. Malgré l'échec de cette tentative, le projet d'étendre les parties représentées par le COPOLCO aux ONG et autres organisations intergouvernementales donne à voir la rupture grandissante entre un consommateur conçu comme une figure globale de la citoyenneté et une dynamique participative fermement canalisée par une logique nationale.

## **5. Conclusions**

Au cours de ce chapitre, nous avons tout d'abord étudié les thèmes de la participation des représentants des consommateurs aux travaux de normalisation sous l'angle du travail de sélection tel qu'opéré par les associations de consommateurs, par le projet INTENORM, ainsi qu'au sein du COPOLCO. Nous avons ensuite observé l'influence que les controverses peuvent avoir sur le choix d'un comité technique particulier, pour enfin revenir plus largement sur l'extension thématique de la normalisation et son influence ambivalente sur la participation. Au terme de ce chapitre, il convient de revenir sur les principaux enseignements qu'il livre concernant le choix des thèmes de la participation, le rôle des controverses et l'influence croisée de l'extension thématique et de la participation.

Tout d'abord, la sélection des thèmes de la participation semble faire l'objet de dynamiques contradictoires. La sélection des thèmes de la participation par les associations de consommateur est en proie à des mécanismes variés, ces thèmes pouvant faire l'objet d'un choix sur une base ad hoc ou en lien plus ou moins étroit avec les thèmes prioritaires de l'action des associations de consommateurs. Ce choix peut aussi bien faire intervenir des considérations internes à l'association, comme la disponibilité d'une expertise, ou, au contraire, être dirigé par les préoccupations quotidiennes de ses membres. De même, la sélection des thèmes de la participation en fonction des priorités associatives souvent définies sur une base annuelle s'accorde mal avec la temporalité des travaux de normalisation internationale. Mais la contradiction la plus évidente dans la sélection des thèmes de la participation renvoie à l'opposition entre un travail de cadrage par le haut tel qu'entrepris au sein du COPOLCO et une identification des thèmes de la participation par le bas telle que soutenue par la dynamique des controverses et, dans une certaine mesure, au sein du projet INTERNORM.

En effet, nous avons pu observer que, dans le cadre du COPOLCO tout comme au sein du projet INTERNORM, l'encouragement de la participation du monde associatif à l'élaboration des normes internationales nécessite d'identifier concrètement des projets de normes susceptibles d'intéresser les représentants de la société civile. La traduction thématique de la participation des représentants des consommateurs aux travaux de normalisation internationale repose alors sur un important travail de mise en forme des travaux des comités techniques. Comme nous l'avons souligné, dans le cas du projet INTERNORM, ce travail de mise en forme est important pour encourager la participation du monde associatif. Il permet de contextualiser les activités d'un comité technique dans un environnement réglementaire plus large, tout comme il permet d'identifier concrètement les normes en cours d'élaboration et de présenter, dans un langage accessible, les enjeux de ses travaux pour la société dans son ensemble. Sous cet angle, le travail de mise en forme des thèmes de la participation réalisé par le COPOLCO, tel que formalisé dans son programme annuel des priorités, souffre de certaines lacunes. Ces dernières sont à la fois imputables à la dimension volontaire des activités de normalisation internationale et donc de la contribution des personnes clés chargées de suivre les thèmes prioritaires, mais aussi au format du document, qui ne permet pas d'avoir un aperçu clair, rapide et accessible aux non-initiés des enjeux des travaux prioritaires. L'attention portée aux thèmes prioritaires du COPOLCO a cependant permis d'observer l'enjeu spécifique qui se cache derrière cette activité. L'intérêt porté aux thèmes de la participation et à leur sélection permet de révéler un enjeu inattendu de la traduction thématique. Comme nous l'avons souligné, en définissant des priorités, le COPOLCO se dote d'une nouvelle fonction qui lui permet d'aller outre ses attributions politiques en se rapprochant des activités des comités techniques où s'écrivent effectivement les normes. Après vingt ans d'activité, le COPOLCO contourne en partie la barrière qui lui a été imposée entre ses activités en matière d'orientation politique et les activités des comités techniques. Ce contournement paraît cependant bien limité à la lumière des options possibles, comme la représentation horizontale des consommateurs ou encore une procédure associant une représentation nationale et par groupe de parties prenantes<sup>446</sup>. Il n'est dès lors guère étonnant que les critères de sélection des

---

<sup>446</sup> Cette seconde option a par exemple été mise en œuvre dans le cadre du développement de la norme ISO

priorités n'aient qu'une influence incertaine sur le choix des thèmes prioritaires, puisque cette préoccupation est marginale pour le COPOLCO.

À l'opposée de la mise en forme des thèmes de la participation telle que réalisée par les comités consommateurs des organisations de normalisation, on trouve la dynamique des controverses où les enjeux et acteurs des comités de normalisation font l'objet d'une mise en forme progressive. Les deux cas observés confirment notre argument, à savoir que les controverses entourant les objets normalisés peuvent renforcer la mobilisation d'acteurs existants et conduire à l'émergence de nouveaux acteurs qui ciblent les arènes de normalisation comme des arènes politiques où leurs revendications peuvent être entendues et la controverse en partie épongée. Nous avons vu que la dynamique des controverses soutient aussi bien la traduction de préoccupations sociétales dans un langage technique que la traduction des spécifications techniques en une action collective plus large. Le cas de KID et du label « OK » pour les préservatifs illustrent cette dynamique. Cependant, si les controverses peuvent faire voler en éclat la rupture qui existe dans les démocraties délégatives entre le citoyen et l'élu et entre le profane et l'expert, les deux cas présentés ci-dessus ne remettent que partiellement en cause cette rupture. La création de ces associations suite à une controverse particulière débouche certes sur l'existence d'un nouveau porte-parole, qui permet d'explorer la constitution du collectif en dehors des mécanismes classiques de représentation politique. Cependant, comme nous l'avons souligné, ces associations ne sont pas tant le fruit des profanes que de professionnels de la recherche scientifique ou du monde universitaire, qui apportent avec eux un capital social et cognitif important (Hilton et al., 2013). Sous cet angle, le rôle des profanes dans la production des connaissances scientifiques n'est pas garanti par les controverses et apparaît plutôt comme un élément permettant de caractériser ces dernières, comme souligné par Lemieux (2006). Il convient dès lors de ne pas idéaliser la figure du profane, au risque de négliger le rôle prépondérant des catégories socioprofessionnelles supérieures dans la dynamique des controverses.

Ensuite, les thèmes de la participation des représentants des consommateurs donnent à voir l'influence croisée que l'identité du consommateur a sur l'extension

thématique de la normalisation internationale et, inversement, que l'extension thématique a sur les modalités de sa représentation. Cette influence croisée illustre l'usage instrumental dont la figure du consommateur peut faire l'objet au sein des arènes de la normalisation internationale. En effet, l'identité d'un nouveau consommateur légitime les travaux de l'ISO entrepris dans des domaines plus sociétaux, comme les services ou la responsabilité sociétale. Dans le même temps, la nouvelle identité du consommateur et la nature prétendue globale de ses préoccupations incitent l'ISO à inclure de nouvelles parties prenantes, notamment les ONG, plus proches de ces enjeux. C'est ici que se dessine clairement l'usage instrumental de la figure du consommateur. D'une part, l'élargissement des parties prenantes est limité au niveau du comité d'orientation politique et ne s'étend pas aux travaux des comités techniques, permettant ainsi à l'industrie de préserver son influence majeure sur l'agenda et le contenu des normes internationales. D'autre part, l'inclusion de ces nouvelles parties prenantes conduit à étendre l'identité du consommateur de façon à englober les préoccupations des ONG et non à reconnaître la multiplicité des parties prenantes légitimes et sous-représentées dans les travaux de l'ISO. Autrement dit, de nouvelles préoccupations sont intégrées à la figure du consommateur et non reconnues dans la structure organisationnelle de l'ISO (avec par exemple la création d'un autre comité dédié) ou dans les procédures gouvernant les travaux techniques. L'usage instrumental de la figure du consommateur dans les travaux de normalisation internationale se retrouve sans surprise au niveau des comités techniques que nous examinerons plus en détail dans le chapitre suivant.

Enfin, et dans l'ensemble, l'intérêt porté aux thèmes de la participation offre deux enseignements importants pour l'étude des formes d'autorité privée. Premièrement, la dynamique des controverses est importante pour comprendre les formes de régulation privée transnationale. Elle permet d'observer la configuration progressive des acteurs, des problèmes et des solutions concomitantes aux travaux de régulation transnationale. La dynamique des controverses se pose comme une limite sérieuse aux explications conventionnelles de la participation fondée sur la disponibilité de ressources temporelles, financières et cognitives. La normalisation internationale peut donner lieu ou répondre à l'émergence de nouveaux acteurs qui reformulent les problèmes auxquels une norme tente de répondre et offrent de nouvelles solutions. Il paraît donc en partie illusoire d'analyser la participation aux

formes d'autorité privée sur la base des intérêts et ressources des acteurs préexistant à l'action de régulation. Une telle analyse court le risque d'ignorer la modification du paysage social concomitante à l'action de régulation et, finalement, de laisser dans l'ombre un mécanisme important de la construction de l'autorité des normes internationales : celui de la controverse.

Deuxièmement, il est essentiel de prendre en compte l'identité des parties prenantes dans l'étude des formes d'autorité non conventionnelles (Ronit, 2007; Ruwet, 2010; Trentmann, 2007). C'est par exemple sur la base d'une justification identitaire, c'est-à-dire la crainte de diluer la voix du consommateur, que les membres du COPOLCO refusent d'étendre son mandat aux ONG. De même, l'extension thématique de la normalisation internationale et la construction d'une nouvelle identité du consommateur sont étroitement liées. La figure du consommateur est en effet adossée à des préoccupations globales et inscrite dans le cadre du marché mondial. Cette figure est en phase avec la volonté de l'organisation internationale de normalisation d'étendre sa crédibilité et son autorité à de nouveaux domaines. En questionnant l'identité des parties prenantes, on se donne donc la possibilité d'observer son influence plus large sur la construction de l'autorité des normes internationales. L'influence des représentants des consommateurs et des organisations de la société civile est au cœur du chapitre suivant.





## **Chapitre 8 : L'influence des consommateurs sur la normalisation internationale : une traduction rhétorique ?**

Ce chapitre a pour objectif d'étudier l'influence des associations de consommateurs et de leurs représentants sur les travaux de normalisation internationale. Pour ce faire nous allons utiliser la notion de traduction rhétorique développée au chapitre quatre. La traduction rhétorique permet tout d'abord d'appréhender l'influence des représentants des consommateurs sur l'élaboration des normes internationales sous l'angle des rapports sciences-sociétés. En effet, le « langage technique » qui prévaut au sein des comités et groupes de travail en charge de l'élaboration des spécifications techniques (Mallard, 2000a), tout comme l'état de l'art des connaissances scientifiques sur lequel elles reposent prétendument, appellent à questionner la participation des représentants des consommateurs sous l'angle de la production des savoirs scientifiques et techniques. Ensuite, la notion de traduction rhétorique prend acte de la malléabilité de la figure du consommateur (Cochoy, 2000; Cohen, 2003; Trentmann, 2006). Elle permet d'étudier l'influence de leurs représentants sous l'angle de la ressource rhétorique que les préoccupations des consommateurs offrent aux experts des comités techniques et plus largement aux normalisateurs. On aperçoit alors l'influence multiple de la participation du monde associatif à l'élaboration des normes internationales. Cette influence peut-être instrumentale, par exemple en vue d'étendre les domaines d'activité de l'ISO comme nous venons de le voir ; elle peut être plus substantielle et porter sur la modification du contenu des spécifications techniques ; enfin, l'influence peut être normative comme lorsqu'elle contribue à transposer la République des consommateurs à une échelle planétaire.

L'argument central de ce chapitre est que la prise en compte des revendications des associations de consommateurs dépend de la ressource rhétorique que leurs

préoccupations représentent pour les autres intérêts en présence. Autrement dit, l'influence des associations de consommateurs sur les délibérations techniques est subordonnée aux intérêts des normalisateurs et des autres acteurs en présence à définir l'intérêt du consommateur. Comme nous l'avons mentionné au chapitre quatre, cet argument souligne la malléabilité de la figure du consommateur qui offre une ressource discursive aux différentes parties prenantes en vue de promouvoir leurs intérêts. De même, il prend acte des modèles science – société qui augurent de l'influence marginale, voire inexistante, de l'homme de la rue dans la production des connaissances scientifiques et techniques (Callon, 1999). Qu'il s'agisse de l'influence des consommateurs sur l'agenda de la normalisation internationale ou sur l'écriture des normes, notre argument est en grande partie confirmé. Le domaine du tourisme sur lequel portent nos observations ethnographiques démontre en effet que si l'élaboration de normes dans ce domaine est principalement motivée par des considérations relatives aux besoins des consommateurs (par exemple en matière de garantie de sécurité dans le tourisme d'aventure ou de choix d'un hôtel selon des critères environnementaux), ces dernières sont mises en forme selon une logique gestionnaire qui répond principalement aux intérêts des entreprises et des certificateurs. Les revendications substantielles des consommateurs sont alors phagocytées d'une part par les procédures de normalisation, et d'autre part, par l'opposition de l'industrie hôtelière à l'élaboration de normes internationales.

Au cours de ce chapitre, nous verrons dans un premier temps que l'influence des consommateurs sur les travaux de normalisation internationale peut être appréhendée à l'aune des modèles des relations sciences-sociétés développés par Callon (1995, 1999; Callon et al., 2001). Ces modèles caractérisent plus largement la place et l'influence du public dans la production des savoirs scientifiques et techniques. Alors que les comités dédiés aux consommateurs, à l'instar du COPOLCO, s'inscrivent dans un modèle de consultation et d'éducation du public qui permettent de préserver la distance qui sépare les experts des profanes, le projet INTERNORM a été pensé selon le modèle de la coproduction des connaissances où l'expertise n'est pas considérée de façon restrictive, c'est-à-dire comme « confinée » aux seuls détenteurs du savoir scientifique, mais au contraire comme issue d'une variété d'acteurs et d'expériences qui peuvent alors enrichir substantiellement le contenu des décisions. Sur la base de ces considérations, nous pourrions alors

identifier dans un second temps l'influence concrète du consommateur et de ses représentants sur les travaux de normalisation. Tout d'abord brièvement au niveau de l'agenda de l'ISO. Nous verrons alors clairement se dessiner la ressource rhétorique que le consommateur offre aux autres parties prenantes. Puis, dans une troisième section, nous aborderons de façon plus approfondie et sur la base de nos observations ethnographiques le travail de rédaction des normes internationales et l'influence du monde associatif quant à leur substance. Nous observerons alors que l'influence substantielle de la participation du monde associatif sur la rédaction des normes est subordonnée à sa participation effective. Cependant, l'usage rhétorique de la figure du consommateur limite considérablement l'influence du monde associatif sur le contenu des normes : les procédures prennent le pas sur les enjeux substantiels soulevés par les représentants des consommateurs. Nous pourrions alors revenir plus largement sur l'influence de la participation des associations de consommateurs dans la construction de l'autorité des normes internationales. Cette section résume les enseignements issus de la traduction rhétorique et revient sur les observations des chapitres précédents sous l'angle de l'influence. Elle se veut à la fois une pique de rappel et un pont vers le chapitre conclusif de la cette thèse.

## **1. L'influence des publics dans la production des savoirs techniques : un continuum.**

Callon (1995 ; 1999) distingue plusieurs modèles de la participation du public à l'élaboration des connaissances selon qu'il soit mis à distance ou, au contraire, étroitement associé à la production des savoirs scientifiques et techniques. Ces modèles nous intéressent car ils peuvent s'appliquer aux arènes de normalisation internationale pour décrire les différentes modalités de participation et degré d'influence des consommateurs dans ces arènes de la diplomatie technique. Autrement dit, ils permettent de qualifier le COPOLCO tout comme le projet INTERNORM sous l'angle de l'influence du public dans l'élaboration des connaissances techniques. Il convient cependant, en guise de préambule, de revenir brièvement sur l'importance de l'expertise dans la construction des formes non étatiques de pouvoir.

L'expertise technique a une importance centrale dans la légitimation des formes de pouvoir non étatique (Cutler, 2010; Djelic & Sahlin-Andersson, 2006; Quark, 2012).

À tel point qu'elle a même été considérée comme une forme distincte d'autorité, « a form of applied knowledge that elicits compliance with its rule in its own right rather than due to its connection with state power » (Porter, 2005, p. 2)<sup>447</sup>. On préfère cependant s'accorder avec Djelic et Sahlin-Andersson qui y voient une dynamique institutionnelle plus large à l'œuvre dans les régulations transnationales. Elles parlent à cet égard « scientification » pour décrire le processus par lequel la science « becomes a paradigmatic umbrella » et « as a result of its expanding authority (...) encourages the constitution of various social entities as organized, rule-making and empowered actors that find legitimacy in references to science. » (Djelic & Sahlin-Andersson, 2006, p. 24). Autrement dit, la référence à la Science et à ses qualités d'universalité et de neutralité donne à l'action une certaine légitimité, avec pour corollaire la montée en puissance des experts (Quack, 2010; Thrope, 2008). Les arènes de la normalisation internationale sont l'exemple par excellence du rôle central de l'expertise pour la reconnaissance des formes non étatique de pouvoir (Cauchard, 2013; Loya & Boli, 1999). La base scientifique du savoir incorporé aux normes permet aux gouvernements de justifier leur référencement au sein des législations ou la délégation de compétences aux organisations de normalisation pour trouver le moyen technique approprié pour une fin politique donnée (Egan, 2001). Elle soutient leur reconnaissance par les organisations qui perçoivent le savoir incorporé aux normes internationales comme étant « ce que les experts ont trouvé de mieux. » (Jacobsson, 2000, p. 45).

L'importance grandissante des experts et leur rôle dans les décisions sociotechniques soulèvent d'importants enjeux démocratiques. En effet, l'émergence de la figure de l'expert témoigne de la modification du « contrat social » qui liait la science et la politique au sortir de la Seconde Guerre mondiale : en échange d'un support gouvernemental stable, les scientifiques fournissent une force de travail hautement spécialisée et des progrès technologiques bénéfiques au plus grand nombre (Jasanoff, 2005). On attend alors des sciences qu'elles produisent des vérités dont la légitimité repose sur l'usage de la méthode scientifique. De nos jours, face aux nouvelles demandes adressées aux détenteurs du savoir par la société et les

---

<sup>447</sup> Porter définit l'autorité technique comme étant « constituted by scientific and technical rules that are legitimated with reference to a scientific method » (2005, p. 7).

décideurs politiques, les scientifiques ne peuvent plus répondre à ces attentes en recourant à leur seul champ disciplinaire. Le scientifique cède la place à l'expert dont on attend moins des vérités scientifiques qu'un jugement, par nature plus contestable: « What politicians and society increasingly expect from experts in decisionmaking processes is the ability to size up heterogenous bodies of knowledge and to offer balanced opinions, based on less than perfect understanding on issues that lie within nobody's precise disciplinary competence. Judgment in the face of uncertainty, and the capacity to exercise that judgment in the public interest, are the chief qualifications sought today from experts (...) » (*ibid.*, p. 211). C'est ici que l'on aperçoit le hiatus grandissant entre d'une part, un recours à l'expertise toujours justifié à la faveur d'arguments qui font la part belle à une perspective mertonienne<sup>448</sup> des sciences – on y recourt car le savoir produit est universel, désintéressé et neutre – alors que, d'autre part, on attend de l'expertise des jugements et recommandations dont l'autorité ne peut plus reposer sur la seule méthode scientifique. Le rôle de l'expertise pose alors un problème de « définition des frontières » (Irwin, 2008) entre science et politique : où finit la première et où commence la seconde dans le jugement des choix sociotechniques ? Comme le dit Jasanoff, « At stake, (...) is a deeper right to define how, when, by whom, and to what extent science will be integrated into solutions of public problems, and who, indeed, will frame those problems in the first place » (2005, p. 210). Comme nous le verrons, ce hiatus s'exprime aussi dans les arènes de la normalisation internationale où les normes mertonniennes permettent d'exclure la figure du consommateur du cercle des experts, quand dans le même temps, le travail d'élaboration des normes est lâchement couplé à la méthode scientifique.

Les études des sciences et techniques ont largement démontré que les choix techniques, tout comme l'expertise qui les supporte, ne sont pas neutres, cette dernière étant autant un enjeu de lutte qu'une ressource préalablement donnée (Callon et al., 2001; Vinck, 2007). Cette littérature offre une analyse critique de la question de la participation de la société à la production de l'expertise, permettant alors d'éclairer le monde de la normalisation internationale sous l'angle des rapports sciences-sociétés. Ces rapports ont longtemps été dominés par les modèles

---

<sup>448</sup> Voir Turner, 2008, p. 45; Vinck, 2007, pp. 37–41.

de « l'instruction publique » et de la « consultation du public » (Callon, 1999) où l'expertise est largement conçue comme la science appliquée au monde de la décision. La légitimité de l'expertise provient de sa relative indépendance de la société dans son ensemble. Les dynamiques participatives sont soit inexistantes (l'expert n'a rien à apprendre du public qu'il s'agit d'éduquer en vue de sa bonne compréhension des choix technologiques) ou encadrées (les expériences du public enrichissent les connaissances de l'expert qui restent distinctes). Comme nous allons le voir, l'action du COPOLCO est largement adossée à ces deux modèles. Les limites de ces modèles apparaissent clairement lors des controverses entourant les choix sociotechniques, par exemple dans le cas de la sécurité des jouets ou de la qualité des préservatifs masculins. Dans ce cas de figure, l'expertise n'est pas considérée de façon restrictive, c'est-à-dire comme « confinée » aux seuls détenteurs du savoir scientifique, mais au contraire de façon plurielle, c'est à dire comme issue d'une variété d'acteurs et d'expériences qui peuvent alors enrichir substantiellement le contenu des décisions.<sup>449</sup> Comme le précise Joly : « il s'agit moins ici de remettre en cause l'existence de savoirs spécialisés que de prendre au sérieux une diversité de façons de connaître, scientifiques ou non » (Joly, 2012a, p. 25). Les modèles sciences-société, tout comme les arguments formulés en support de la participation des profanes, vont maintenant nous permettre de caractériser la place du consommateur dans la normalisation internationale tout comme son influence.

### **1.1 Le COPOCLO entre instruction du public et consultation des consommateurs.**

Rappelons tout d'abord que la création du COPOLCO conduit à reproduire la

---

<sup>449</sup> Les modèles proposés par Callon font écho aux trois types d'arguments formulés en support de la participation des citoyens et des représentants de la société civile dans les processus décisionnels (Fiorion, 1990). Le premier argument est dit instrumental dans la mesure où il se réfère à l'absence ou à la perte de légitimité de tels processus. La participation doit permettre au processus décisionnel de retrouver une certaine légitimité tout en permettant d'améliorer l'efficacité des décisions. Le second type d'argument est d'ordre normatif : la société civile doit avoir droit à la parole sur des sujets la concernant. Les processus décisionnels qui suivent cet argument normatif tendent à être perçus comme plus démocratiques. Ces deux premiers arguments se trouvent à l'œuvre dans le modèle de l'éducation et de la consultation dont l'objectif est de restaurer la confiance du public à l'égard des experts. Enfin, le dernier type d'argument en faveur de la participation est dit substantiel (ou épistémique) ; ici, la participation de la société civile permet de produire un savoir et d'identifier des solutions qui viennent enrichir l'expertise. Cet argument substantiel est au cœur du modèle de la « coproduction » des connaissances scientifiques et de la plateforme INTERNORM.

distinction entre science et politique dans les enceintes de la normalisation internationale. Comme nous l'avons vu au cours chapitre six, le COPOLCO se distingue en partie de son prédécesseur<sup>450</sup> en raison de ses attributions politiques et non techniques. L'observation des thèmes prioritaires du COPOLCO nous a cependant permis de constater que cette exclusion des travaux techniques a très rapidement préoccupé les membres du COPOLCO. Le programme des priorités du COPOLCO est alors apparu comme le moyen par lequel les membres de ce comité consultatif transgressent la distinction institutionnalisée entre les activités politiques du comité consommateur et les travaux des comités techniques. Dans le même temps, force est de constater que cette transgression reste très limitée : en effet, le COPOLCO n'émet aucun commentaire direct sur les travaux des comités techniques et n'élabore pas une position commune et consensuelle relative aux intérêts des consommateurs à faire valoir en tant que tels auprès des comités techniques. Son influence sur les travaux des comités techniques est donc intrinsèquement limitée.

L'institutionnalisation du COPOLCO témoigne de l'influence du modèle de l'éducation et de la consultation dans le rapport que l'ISO entretient avec le public. De nombreuses publications du COPOLCO sont destinées à informer le consommateur des bénéfices potentiels offerts par la normalisation internationale ou à lui enseigner comment intervenir dans le processus (ISO, 2003, 2007, 2009, 2011). Le mandat attribué par les instances dirigeantes de l'ISO au COPOLCO définit ce dernier comme un organe consultatif qu'il s'agisse d'« étudier les moyens susceptibles d'aider les consommateurs à bénéficier de la normalisation » ou de « donner des avis au Conseil [de l'ISO] » sur les activités actuelles ou futures de normalisation<sup>451</sup>. On se trouve ici dans les échelons inférieurs de la participation citoyenne (Arnstein, 1969) puisque l'influence de la participation sur la décision est tout sauf garantie. En effet, tout en assurant une représentation des parties minoritaires dans les arènes de la normalisation internationale, ce mécanisme consultatif ne permet par définition pas d'assurer que les préoccupations des représentants des consommateurs soient prises en compte lors du travail concret

---

<sup>450</sup> C'est-à-dire l'ISCA (International standards committee for consumers affairs), voir chapitre 6, pp. 3-6.

<sup>451</sup> Le mandat du COPOLCO est disponible à l'adresse : <http://www.iso.org/iso/fr/home/about/iso-and-the-consumer/copolco.htm>

d'élaboration des normes internationale. L'institutionnalisation du COPOLCO permet alors plus largement de construire et de renforcer l'autorité de l'ISO face à la méfiance des consommateurs et de leurs représentants (Latimer, 1997, pp. 48–50). Autrement dit, « In this mode, officials preserve their authority and power but commit themselves to receiving input from participants » (Fung, 2006, p. 69). D'un côté, l'ISO reconnaît la légitimité des consommateurs dont les expériences et besoins peuvent être intégrés dans les travaux de normalisation, mais dans le même temps, il dénie au consommateur les compétences et l'expertise nécessaire pour participer à l'écriture des normes. Autrement dit, la reconnaissance du consommateur s'accompagne d'un travail de démarcation de ses compétences par rapport à celles attendues des experts au sein des comités techniques. On assiste à « l'exclusion négociée » du profane (Callon, 1999, p. 46), une exclusion toujours susceptible d'être contestée et remise en cause comme l'illustre l'exemple suivant issu de la réunion plénière du COPOLCO.

En effet, tous les membres du COPOLCO ne partagent pas la même vision des compétences du consommateur et de ses représentants, une question qui semble font l'objet d'une lutte. Au sein du COPOLCO, cette lutte porte plus sur le niveau de compétences scientifiques et techniques des représentants des consommateurs que sur la reconnaissance d'un autre savoir potentiellement tout aussi légitime lorsqu'il s'agit de juger d'enjeux qui dépassent les compétences disciplinaires. L'expertise et les compétences du consommateur sont contestées comme l'illustre cet échange entre certains membres du COPOLCO et son président qui avait jugé bon d'introduire un point à l'ordre du jour concernant les « apports du consommateur aux activités de normalisation » et dont la note précisait:

« 1. Il est attendu du représentant des consommateurs au sein des travaux de normalisation qu'il présente les besoins réels et objectifs du consommateur (...). 2. Le consommateur dispose très rarement du savoir-faire lui permettant de déterminer ces besoins, de les définir, de les formuler en un langage spécialisé et de les quantifier. 3. Les connaissances techniques, les données statistiques indispensables et les autres données ne sont en général pas accessibles aux consommateurs et à leurs associations. Cela a très souvent pour conséquence que leurs besoins réels sont piètrement reflétés, situation qui est aggravée par des formulations incorrectes et est susceptibles de créer des sentiments de frustration



chez les représentants des consommateurs, ainsi qu'un antagonisme avec les autres représentants. De tels sentiments sont ensuite très souvent compensés par des demandes de représentation élargie, dans l'espoir illusoire que la quantité puisse remplacer le manque de connaissances. »<sup>452</sup>

La représentante canadienne s'oppose nettement à la perspective présentée dans cette note et souligne que dans son pays « les comités de consensus travaillent selon l'hypothèse que les consommateurs sont intelligents, donc capable de poser des questions »<sup>453</sup>. Le représentant du DIN, tout en partageant les préoccupations du président souligne : « les consommateurs doivent avoir des connaissances techniques pour pouvoir participer utilement (...), ils pourraient être représentés par des experts indépendants fournis par des universités ou des instituts techniques (c'est à dire indépendant des sphères commerciales, industrielles ou gouvernementales) »<sup>454</sup>. En Inde, les associations de consommateurs sont déjà représentées par des universitaires qualifiés. Le président ne peut alors que prendre acte de « la grande divergence de points de vue ». Le conflit entourant les compétences du consommateur conduit cependant à réaffirmer le rôle dominant des connaissances savantes dans la conception de l'expertise, quand bien même son rôle ne serait plus d'énoncer des vérités, mais de produire des jugements et des recommandations. Il ne s'agit pas de contester l'expertise technique pour faire reconnaître d'autres formes de savoirs, mais bien de souligner celle dont peuvent disposer les représentants des consommateurs. Le recours aux universitaires s'inscrit bien dans cette ligne et n'étonne guère si l'on se rappelle du rôle actif qu'ils peuvent occuper dans le mouvement associatif qu'il s'agisse de KID, du label OK ou du mouvement consommateur en général. Ce débat fait alors presque oublier que le COPOLCO reste un organe consultatif et que la formation aux procédures de normalisation à l'intention des représentants des consommateurs, aussi bénéfique soit-elle, est le lot des parties sous-représentées et est révélateur d'un savoir manquant. Alors que le rôle consultatif du COPOLCO laisse augurer de la faible influence du monde associatif sur les travaux de normalisation, le projet INTERNORM, plus proche du modèle de la coproduction sera-t-il en mesure

---

<sup>452</sup> Voir PV COPOLCO, 1989, p. 15.

<sup>453</sup> Idem.

<sup>454</sup> Idem.

d'augmenter ses chances ?

## **1.2 Le projet INTERNORM : vers une coproduction des connaissances**

À l'opposé de la démarcation persistante entre spécialistes et non-spécialistes incarnée par le COPOLCO, le projet INTERNORM repose sur une mise en commun des compétences des acteurs associatifs et des référents académiques. Le projet INTERNORM a pour objectif de soutenir et d'accompagner les acteurs de la société civile dans leur travail auprès des instances de normalisation internationale par la mise en commun de savoirs académiques et des expériences accumulées par les acteurs de la société civile autour d'enjeux spécifiques de la normalisation internationale. La mise en commun des compétences des partenaires associatifs du projet et des référents académiques au sein du projet INTERNORM a pour origine un obstacle souvent mentionné de la participation aux activités de normalisation, mais plus rarement problématisé, l'expertise. Comme nous l'avons vu au cours du chapitre 6 et dans la partie introductive de cette section, l'expertise est une source importante de l'autorité des normes internationales et est très souvent perçue comme un obstacle à la participation du monde associatif. Le secrétaire général de l'ANEC a par exemple souligné qu'au-delà de la question des ressources financières ou de la connaissance des procédures de normalisation, c'est bien la recherche d'une expertise hautement spécialisée qui représente le plus grand défi pour la participation du monde associatif. Dès lors, comment organiser l'expertise selon les besoins spécifiques des acteurs de la société civile aux diverses étapes de la normalisation ? Ce constat et le questionnement en résultant sont à l'origine du dispositif INTERNORM.

Par opposition au cantonnement décrié de la participation à un processus uniquement consultatif, le projet INTERNORM se rapproche du modèle de la « coproduction » principalement sous deux angles. D'une part, le projet INTERNORM se donne pleinement la possibilité de participer à la production des connaissances incorporées aux normes puisqu'il est membre de l'association suisse de normalisation (SNV). D'autre part, les commentaires d'INTERNORM à faire valoir lors des réunions des comités techniques sont élaborés sur une base délibérative à la suite des échanges entre les partenaires associatifs et les référents académiques ou les intervenants extérieurs. Un aspect important du dispositif INTERNORM

réside dans son appartenance à l'association suisse de normalisation (SNV) qui ouvre la porte des comités techniques nationaux et internationaux. Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2011, INTERNORM est en effet membre à part entière de la SNV qui a reconnu le projet comme seul membre cotisant, mais comprenant une série de partenaires associatifs<sup>455</sup>. C'est uniquement en sa qualité de membre de la SNV que le projet peut prendre part aux rondes de commentaires et aux votes qui jalonnent l'écriture des normes internationales et ainsi tenter d'influencer leur élaboration.

Ensuite, dans sa conception originale, le projet se proposait de diminuer les coûts d'entrée de la normalisation par la mutualisation des savoirs entre le monde académique et les partenaires associatifs. Il s'agissait de mettre à disposition des associations des savoirs scientifiques et techniques afin de leur donner les clés pour traduire leurs objectifs stratégiques et politiques dans le langage de la normalisation et, de ce fait, participer à l'élaboration de normes les concernant. Dans le même temps, le projet ne se contentait pas de mettre la science à disposition du monde associatif. Il a été conçu comme un dispositif d'échange et d'apprentissages croisés où des acteurs d'horizons divers profitent mutuellement de leurs compétences sur un objet commun, qu'il s'agisse de traduire des préoccupations exprimées en termes généraux dans le langage technique de la normalisation ou d'obtenir une compréhension plus fine des dynamiques et enjeux de la participation à l'élaboration des normes internationales.

Cependant, si le projet a effectivement permis d'abaisser les coûts d'entrée dans les arènes de la normalisation internationale et a permis une mutualisation des savoirs, c'est d'un côté en offrant une expertise sur les procédures de normalisation et de l'autre, en ne confinant pas l'expertise aux seuls détenteurs du savoir académique. En effet, au cours des premières réunions de travail, ce n'est pas tant le caractère interdisciplinaire de l'échange de compétences au centre du projet qui est ressorti que la symétrie et l'ampleur des coûts d'entrée auxquels sont confrontés les référents scientifiques et les associations. Ces coûts renvoient essentiellement à la difficulté de cerner les enjeux liés aux normes en cours d'élaboration, souvent cachés au sein d'une documentation volumineuse et qui requiert une connaissance

---

<sup>455</sup> La cotisation annuelle du projet INTERNORM s'élève à 2080 francs suisses, dont un peu moins de 1700 francs pour l'inscription comprenant la participation à un comité technique et 400 francs pour la participation du projet à un comité supplémentaire.

générale des procédures de normalisation. Plusieurs centaines de documents ont été diffusés depuis la création du comité sur les services touristiques, et plus d'un millier dans le domaine des nanotechnologies<sup>456</sup>. À l'important travail de synthèse et de mise en forme réalisé par le comité de pilotage, s'ajoute l'accumulation de compétences relatives aux procédures de normalisation puisqu'elles déterminent les modalités d'intervention et d'influence en fonction des différents stades d'élaboration des normes. Ces procédures orientent en partie non seulement le choix des normes (de préférence, les normes à un stade de développement précoce), mais aussi le calendrier des séances INTERNORM (GIS 2011). C'est ainsi d'abord l'expertise sur les procédures et l'important travail de synthèse et de mise en forme réalisé par le comité de pilotage qui a permis d'abaisser les coûts d'entrée dans le travail des comités techniques de l'ISO.

Qu'il s'agisse des nanotechnologies ou du tourisme, un thème que nous observerons plus précisément par la suite, l'expérience participative réalisée par INTERNORM montre l'importance de considérer l'expertise de manière large. En effet, pour faire sens de la participation et saisir les enjeux qui se cachent parfois derrière la haute technicité d'une norme ou les exigences des procédures de normalisation, le seul savoir académique est insuffisant. Dans le domaine du tourisme, des intervenants extérieurs ont été conviés aux séances de travail, par exemple le responsable de l'organisation faîtière des parcs naturels en Suisse ou encore le porte-parole et membre d'une fondation pour la sécurité dans le tourisme d'aventure en Suisse. Au total près d'une dizaine de référents académiques ou intervenants extérieurs ont participé aux séances de travail INTERNORM. Pour la plupart, ils n'avaient pas connaissance des travaux de normalisation internationale malgré leur expérience unique dans les domaines concernés.

À diverses occasions les échanges entre partenaires associatifs et intervenants

---

<sup>456</sup> Ces documents sont notamment des projets de normes, des commentaires réalisés par les experts des divers comités miroirs, des comptes rendu de réunion, des résolutions prises lors de celle-ci, des courriers internes avec les instances dirigeantes de l'ISO, des prises de position d'acteurs extérieurs aux travaux de normalisation. Ces documents sont numérotés de 1 à n ; dans le tourisme, le dernier document mis en ligne par la SNV le 17 avril 2014 porte le numéro 794 et à cette même date le document numéro 1172 était aussi mis en ligne dans le domaine des nanotechnologies. Ces documents ne sont pas envoyés directement aux membres des groupes de travail mais doivent être téléchargés depuis la plateforme électronique de l'ISO ou du comité miroir suisse. A l'exception des agendas et des rapports des organisations de liaisons, ces documents font en général plus d'une dizaine de pages.

extérieurs ont permis d'enrichir les débats et les commentaires au sujet des normes suivies par le projet. Par exemple, dans le domaine des nanotechnologies, un rapport technique en cours d'élaboration sur la « Préparation des feuilles de données de sécurité des matériaux » contenait par exemple une liste définissant les valeurs limites à partir desquelles une fiche de données de sécurité doit être établie pour garantir une gestion sûre des produits contenant des nanomatériaux. C'est grâce à l'intervention d'un toxicologue et spécialiste des risques professionnels liés aux nanotechnologies que le caractère scientifique des valeurs proposées a pu être remis en question, sachant qu'on a affaire ici à des nanomatériaux et que les effets à long terme ne sont pas connus. Les discussions ont ensuite conduit à souligner les incertitudes entourant les nanotechnologies et à demander la suppression de telles valeurs limites ou du moins de les subordonner à l'évolution des connaissances scientifiques. Dans le domaine du tourisme d'aventure, la pratique d'une fondation active dans ce domaine a inspiré certains commentaires des partenaires associatifs et a permis à l'ensemble des participants de mieux saisir les de mieux saisir l'environnement institutionnel national et international qui encadre ces activités.

En résumé, le projet INTERNORM, en s'inspirant du modèle de la coproduction des connaissances permet de questionner l'expertise nécessaire pour participer à l'écriture des normes. Il démontre que l'expertise est un enjeu crucial du travail de normalisation, mais qu'il est nécessaire de ne pas la confiner aux connaissances savantes. Il s'agit tout d'abord de maîtriser les procédures d'élaboration complexes des documents normatifs. Ensuite, l'expertise doit inclure une variété de savoirs et porter non seulement sur l'objet spécifique de la norme, mais aussi sur une compréhension du cadre institutionnel dans lequel elle s'inscrit et sur les controverses propres à l'articulation de la norme aux pratiques existantes. Il est donc nécessaire de considérer la pluralité des expertises pertinentes pour participer à l'élaboration des normes internationales. De plus, face à la diversité et à la spécificité des enjeux concernés par les normes internationales, il est impossible de définir a priori et de façon exhaustive quels sont les membres pertinents d'un pool de référents. Il est donc aussi nécessaire de considérer l'expertise de manière ad hoc. Enfin, le projet a certes permis de réduire les coûts d'entrée aux activités de normalisation internationale. Mais les connaissances apportées par le monde universitaire ont d'abord porté sur les arènes de normalisation et le fonctionnement des travaux, méconnus de la plupart des partenaires associatifs ou académiques. L'échange croisé des

compétences est alors intervenu sur une base ad hoc, c'est-à-dire en fonction du type de compétences nécessaires à une meilleure compréhension des enjeux spécifiques d'une norme. Autrement dit, la mutualisation des savoirs a moins eu lieu avec les référents académiques qu'avec des intervenants externes disposant du type de compétence recherchée.

## **2. Une voix pour ouvrir la voie**

La consultation des consommateurs au sein des les arènes de normalisation internationale n'est pas cependant par totalement dénuée d'influence comme nous allons le voir maintenant. Autrement dit, bien que le COPOLCO n'ait pas accès aux travaux des comités techniques, celui-ci peut tout de même influencer l'agenda de la normalisation internationale<sup>457</sup>. Sous cet angle le consommateur offre une voix pour ouvrir la voie à l'élaboration de nouvelles normes internationales. Ainsi, à la suite d'une journée d'étude et/ou de la création d'un groupe de travail du COPOLCO sur une question particulière, le COPOLCO peut proposer auprès du Conseil de l'ISO d'entreprendre des travaux de normalisation dans de nouveaux domaines, demande à son tour soumise à l'organe de gestion technique de l'ISO qui la met au vote des membres de l'ISO. Ainsi le COPOLCO souligne avoir contribué au lancement de nouveaux domaines d'activités à l'instar de la série de normes sur la satisfaction des clients et qui porte essentiellement... ..sur le traitement des plaintes, ou des travaux

---

<sup>457</sup> Le COPOLCO, en tant que « comité chargé de l'élaboration d'orientations politiques établi par le Conseil » peut proposer de nouveaux domaines de normalisation et susciter la création de comité technique par le bureau de gestion technique (BGT) de l'ISO (voir article 10 des statuts de l'ISO, 2012). Le COPOLCO ne peut cependant pas intervenir sur les programmes de travail des comités techniques existants, les nouvelles propositions de normes pouvant être initiée par les ONN, le secrétariat du TC, le bureau de gestion technique ou les organisations en liaisons (voir Directive ISO/CEI, partie 1, 2013, point 2.3). C'est ainsi par exemple que lorsque l'ANSI promeut auprès du COPOLCO le développement d'une norme sur l'étiquetage du textile en 1998, suite à une journée d'étude consacrée à l'étiquetage des produits, le bureau de gestion technique rappelle ce point au COPOLCO. La norme étant destinée à un comité existant (en l'occurrence les TC 38, Textiles), le BGT accepte cependant de faire la proposition en son nom. (Pour la proposition de norme originale de l'ANSI, voir DT COPOLCO, 1998, « journée d'étude COPOLCO 1998 – l'étiquetage des produits – son rôle dans le commerce et la normalisation, résultats et suite à donner » (ISO/COPOLCO 341). Le COPOLCO a soutenu cette proposition au travers de sa résolution 9/1998, voir PV COPOLCO 1998. Concernant le rappel des procédures de travail par le bureau de gestion technique, voir DT COPOLCO, 1999, « Follow-up actions to the decisions taken at the 1998 copolco meeting » (ISO/COPOLCO 02/1999).

de l'ISO dans le domaine de la responsabilité sociétale<sup>458</sup>, de la facturation des services en réseau, du rappel des produits, des articles d'occasion ou enfin, du tourisme et des services connexes où « le COPOLCO a contribué à la création de l'ISO/TC 228, notamment (...) en réalisant des recherches fondamentales qui ont appuyé la proposition envoyée aux membres de l'ISO. »<sup>459</sup> La mise à l'agenda de l'ISO des thèmes proposés par le COPOLCO peut a priori attester de l'influence substantielle du comité consultatif sur l'orientation des travaux de normalisation internationale. Un examen plus approfondi permet cependant d'observer que derrière ces propositions se trouve souvent la promotion d'une norme nationale et que l'acceptation de tels travaux est subordonnée à la volonté des autres parties prenantes et de l'industrie. Trois exemples, celui des personnes âgées et/ou handicapées, du traitement des réclamations et du tourisme devraient nous en convaincre.

Tout d'abord, soulignons que tous les thèmes proposés par le COPOLCO ne sont pas acceptés. Ainsi une norme d'essai pour les vélos BMX ou encore le développement de normes relatives à la confidentialité des données demandées par le COPOLCO n'ont pas vu le jour, pour la première en raison des coûts des essais que la norme était destinée à spécifier<sup>460</sup>, pour la seconde en raison de l'absence de consensus parmi les membres de l'ISO. Ainsi, au cours de la réunion plénière du COPOLCO en 1994 qui faisait suite à une journée d'étude sur les technologies de l'information et les consommateurs, les membres du COPOLCO ont décidé de créer un groupe de travail sur la protection des données personnelles avec pour mandat d'étudier l'opportunité de développer une norme sur la confidentialité des données notamment suite au développement de la communication et des bases de données

---

<sup>458</sup> Si le COPOLCO se targue d'être à l'origine de la norme ISO 26000, Ruwet a démontré que son origine se trouve plutôt dans le succès des normes de gestion, et notamment de leur succès financier pour les ONN, et de leur extension au domaine de la durabilité. Les travaux du COPOLCO intervenant par la suite avait, sous cet angle, essentiellement un rôle instrumental dans la promotion du projet : « It is primarily representatives of national standards institutes and not representatives of consumers associations who pushed the project to launch an ISO standard on CSR [Corporate Social Responsibility] within the COPOLCO » (PV COPOLCO, 2013, p. 347).

<sup>459</sup> Voir [http://www.iso.org/sites/ConsumersStandards/fr/4\\_interests.html](http://www.iso.org/sites/ConsumersStandards/fr/4_interests.html) accès le 30 avril 2014. La version anglaise de cette citation est disponible dans DT COPOLCO « résumé des contributions du COPOLCO au travail de l'ISO » (COPOLCO 10/2007).

<sup>460</sup> En effet, les vélos tout terrain nécessitent l'élaboration d'essais de fatigue et de choc appropriés et « Les délégations n'étaient pas en mesure ou pas désireuses d'assumer les engagements financiers considérables que cela entraînerait ; » Voir DT COPOLCO, 1988, « Rapport du secrétariat », (ISO/COPOLCO 159, p. 4).

électroniques. Une norme de l'association canadienne de normalisation (CSA Q830, Code type sur la protection des renseignements personnels) devait servir de base aux travaux animés par une représentante elle aussi canadienne. Ce groupe de travail implique le DIN (Deutsches Institut für Normung), le BSI (British Standard Institute), l'ANSI (American national standard institute), l'AFNOR (Association française de normalisation) et bien évidemment le Canada.<sup>461</sup> C'est sur cette base que le COPOLCO demande aux instances dirigeantes de l'ISO le « lancement à l'ISO de travaux d'élaboration d'une Norme internationale relative à la protection des données personnelles et à la confidentialité, et, appuie l'initiative du Conseil canadien des normes de soumettre la Norme nationale du Canada (...) en tant qu'elle pourrait servir de base à une telle norme, (...) ».<sup>462</sup> L'organe de gestion technique de l'ISO décide alors de créer un groupe consultatif sous son égide, avec le Canada comme animateur. En janvier 1998, l'organe de gestion note que les « les vues exprimées par les membres du groupe ad hoc étaient toujours divergentes » et annonce la dissolution du groupe<sup>463</sup>. L'opposition du COPOLCO conduira le bureau de gestion technique à mettre temporairement en veille ce groupe dans l'attente de deux conférences internationales sur le sujet<sup>464</sup>, avant de dissoudre définitivement ce groupe en octobre 1999 en raison de l'absence d'un consensus. Un nouveau groupe de travail sera été établi en 2008 à l'initiative du bureau de gestion technique (TMB), à nouveau à la demande d'un représentant Canadien, et avec jusqu'à présent avec peu de résultats : ce sujet est essentiellement traité sous l'angle des protocoles d'échanges d'information (par le comité sur technologies de l'information) et non sous l'angle de la protection de la vie privée – c'est d'ailleurs un élément souligné dans le programme de priorité du COPOLCO de 2008. Malgré l'absence de résultats concrets, on aperçoit la place prépondérante des

---

<sup>461</sup> Voir pour l'historique du groupe de travail « point 9 à l'ordre du jour, Protection des données personnelles et confidentialité – rapport du groupe de travail, ISO COPOLCO 288, 1996, document de travail

<sup>462</sup> Résolution 2/1996 prise lors de la réunion du COPOLCO de 1996. Malgré l'absence de PV cette année là, les résolutions ont été reproduites dans les document de travail l'année suivante, voir DT COPOLCO, 1977, « Suite donnée aux décisions prise à la réunion du COPOLCO de 1996 » (ISO/COPOLCO 304).

<sup>463</sup> Procès-verbal de la douzième réunion du bureau de gestion technique, Genève, 26-27 janvier 1998 (ISO TMB 27/1998). Les procès-verbaux des réunion de ce bureau sont disponibles en lignes à l'adresse : <http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=15768435&objAction=browse&viewType=1>

<sup>464</sup> Voir le procès-verbal de la quatorzième réunion du bureau de gestion technique, Genève, 13-14 septembre 1998 (ISO TMB 71/1998) et sa résolution 87/1998.



organisations nationales de normalisation dans les contributions potentielles du COPOLCO à l'ISO, à l'instar de l'exemple suivant concernant les besoins des personnes âgées ou en situation de handicap.

Dès les années 1990, l'attention des membres du COPOLCO est attirée sur les besoins des populations âgées. C'est au cours d'une étude de la représentation des consommateurs dans les travaux de normalisation internationale que le comité japonais de normalisation (JISC) présente les travaux qui sont entrepris dans ce domaine à l'échelle nationale<sup>465</sup>. On apprend que le JISC, avec l'accord et le soutien de l'important Ministère japonais de l'économie, du commerce et de l'industrie (METI) a créé en novembre 1990 un « comité spécial sur le rôle du JIS sur le style de vie » avec notamment pour objectif d'étudier comment les normes peuvent prendre en compte les besoins des personnes âgées<sup>466</sup>. Lors de la réunion plénière du COPOLCO en 1995, le représentant japonais expose les résultats des recherches entreprises au Japon lors d'un point de l'ordre du jour dédié aux autres éléments d'information. C'est sur la base des travaux japonais et avec l'appui de l'ANEC que le COPOLCO décide en 1998 d'établir un groupe de travail (GT) avec pour mandat de traiter des besoins des personnes âgées ou en situation de handicap<sup>467</sup>. La création de ce nouveau GT est en effet justifiée par les résultats des recherches entreprises par le « Comité de la recherche sur l'ajustement des activités industrielles à une communauté âgée » créé par le METI en 1995, ainsi que par une recherche comparable effectuée par l'association japonaise des consommateurs<sup>468</sup>. Au cours de la réunion plénière de 1998, il est aussi décidé d'inclure les besoins des personnes handicapées : « S'il est admis qu'il s'agit de deux groupes distincts avec leurs

---

<sup>465</sup> Voir le DT COPOLCO, 1991, « Représentation des consommateurs au sein des organes techniques de l'ISO et de la CEI – Participation des consommateurs dans les activités du JISC au Japon » (annexe 17 à ISO COPOLCO 215).

<sup>466</sup> Ce comité spécial élabore les rapports suivants : « Report from the Special committee on JIS' Role on Lifestyle » (1991), « Aiming at JIS development which is friendly to people and their lifestyle – Basic research on standardization for the realization of lively aging and welfare society and of comfortable life » (1992), « Aiming at the realisation of comfortable and affluent life in aging society- The point of view that meets the requirement of aging society in JIS development (1994). Voir DT COPOLCO, 1995, « Standardization for consumers – Japanese case » (annexe à ISO/COPOLCO 280).

<sup>467</sup> Voir résolution du COPOLCO 5/1998, voir PV COPOLCO, 1998..

<sup>468</sup> Voir DT COPOLCO, 1998, « Exigences spéciales pour les personnes âgées, proposition du JISC » (ISO/COPOLCO 335). Ces recherches mettent en avant les difficultés et dangers liés à l'usage de certains produits par les personnes âgées, comme par la difficulté d'accéder au compartiment congélation des réfrigérateurs et les dangers occasionnés par leur ouverture, un répondant indiquant avoir eu une fracture du pied suite à la chute d'un produit congelé !

exigences spécifiques, il existe néanmoins des analogies suffisantes dans bon nombre de leurs exigences pour qu'un avantage considérable résulte d'une approche commune »<sup>469</sup>. L'année 1999 ayant été déclarée « année internationale des personnes âgées » par l'ONU<sup>470</sup>, c'est assez naturellement que le COPOLCO décide d'en faire l'objet de sa journée d'étude cette année-là. Cette journée d'étude donne un élan supplémentaire aux activités du GT qui, conduit par un animateur japonais, débouche d'une part sur une déclaration de politique concernant la prise en compte des besoins des personnes âgées et handicapées dans les travaux de normalisation, adoptée par l'ISO et la CEI en 2000<sup>471</sup>. D'autre part, en 2001, l'ISO et la CEI publient le Guide 71 « Principes directeurs pour les normalisateurs afin de répondre aux besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités ». Ce guide recommande certes la promotion d'un design accessible à tous et l'inclusion de parties prenantes représentants les personnes âgées ou en situation de handicap, mais aussi la coopération de l'ISO avec des programmes de recherche sur l'accessibilité. On voit ici se dessiner l'empreinte du programme de recherche japonais à l'origine de ces travaux. Cependant, le guide et la déclaration de politique de l'ISO sont des documents dont l'influence est limitée aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'ISO : il revient au bon vouloir des comités techniques de les appliquer, s'ils en ont connaissance ! À l'inverse, notre deuxième exemple débouche sur une norme internationale qui, elle, peut être adossée au régime tripartite de la normalisation (Loconto & Busch, 2010).

Le second exemple est celui de la norme ISO 10002, publiée en 2004 et intitulée « Management de la qualité – Satisfaction des clients – Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes ». Là encore, à l'origine de cette norme se trouve une proposition nationale, en l'occurrence australienne, qui est soumise au COPOLCO et conduit à la création d'un nouveau groupe de travail sur la « protection des consommateurs sur le marché mondial » avec pour mandat

---

<sup>469</sup> Voir DT COPOLCO, 1998, « point 9.2.2 – Exigences spéciales pour les personnes âgées – rapport de l'ANEC » (ISO/COPOLCO 336).

<sup>470</sup> Voir <http://www.un.org/french/esa/socdev/iyop/index.html>

<sup>471</sup> Voir DT COPOLCO 2001, « follow-up actions to the decisions taken at the 2000 COPOLCO meeting », (ISO(COPOLCO 07/2001).

d'étudier la possibilité d'élaborer des normes à cette fin<sup>472</sup>. En 1998, l'animateur de ce GT et représentant l'Australie auprès du COPOLCO soumet dans son rapport une proposition pour élaborer une norme dans le domaine du traitement des réclamations, la « Norme australienne AS4269:1995 Traitement des réclamations » pouvant servir de « document de base possible »<sup>473</sup>. Une norme similaire existe au Royaume-Uni<sup>474</sup> qui est aussi activement impliqué dans le GT. Le COPOLCO charge alors ce groupe d'affiner la proposition, acceptée lors de la réunion plénière l'année suivante<sup>475</sup>. C'est sur cette base que le bureau de gestion technique de l'ISO, « notant que le BSI (Royaume-Uni) et le SAI (Australie) ont out une expérience très positive avec leurs normes nationales sur le sujet », décide d'attribuer le développement de cette norme au comité technique ISO TC 176/SC 3 puisque le traitement des réclamations semble être un exercice unique plus qu'un domaine suscitant de multiples normes et la création d'un comité technique spécifique<sup>476</sup>. Il s'agit là du comité technique en charge de l'élaboration de la célèbre série de normes ISO 9000 traitant des systèmes de gestion de la qualité.

Comme le souligne Bill Dee, l'animateur australien du GT du COPOLCO de 1998 à nos jours et président du groupe de travail du chargé d'élaborer la norme internationale au sein du TC 176 : « La norme australienne relative aux modalités de traitement des réclamations est depuis plusieurs années une des meilleures ventes en Australie, et il en va de même pour la norme de la BSI au Royaume-Uni. Il est donc opportun d'élaborer maintenant une norme internationale utilisable par tout le monde » (2001). Si l'on aperçoit ici clairement d'une part l'influence des agendas

---

<sup>472</sup> Voir la résolution 11/1997 du COPOLCO, PV COPOLCO, 1997. Comme nous l'avons démontré au chapitre précédent, ce groupe de travail témoigne d'une nouvelle lecture du consommateur qui offre un puissant soutien pour étendre les domaines concernés par les normes internationales (chapitre 7).

<sup>473</sup> Voir DT COPOLCO, 1998, « Protection des consommateurs sur le marché mondial – Rapport du groupe de travail » (ISO/COPOLCO 338, p. 12).

<sup>474</sup> Il s'agit de la norme « British Standard 8600:1999, Complaints Management Systems – Guide to design and implementation ».

<sup>475</sup> Voir Résolution 5/1999 qui recommande le développement d'une norme internationale dans le domaine du traitement des plaintes, PV COPOLCO, 1999..

<sup>476</sup> Voir la Résolution du TMB 2/2000, procès-verbal de la dix-huitième réunion du BGT tenue à Genève les 24 et 25 janvier 2000. Il est aussi intéressant de relever au sein de ce procès-verbal que la norme australienne avait parallèlement été soumise sans succès à l'adoption des membres de l'ISO par une procédure dite « par voie express » qui permet à une proposition de norme d'arriver directement à un stade final d'élaboration (concernant cette procédure, voir [http://www.iso.org/iso/fr/home/standards\\_development/resources-for-technical-work/stages\\_of\\_the\\_development\\_of\\_international\\_standards.htm?="](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards_development/resources-for-technical-work/stages_of_the_development_of_international_standards.htm?=)).

nationaux sur les travaux de l'ISO et les préoccupations commerciales des organisations de normalisation à se saisir des questions de consommation, il est aussi intéressant de noter la multipositionnalité du représentant australien, à la fois dans ses activités au sein de l'ISO, mais aussi à l'extérieur puisqu'il qui est inscrit alternativement comme représentant de la SAI, de la Commission australienne pour la compétition et la consommation, ou comme directeur d'une entreprise dont il est le fondateur<sup>477</sup>. De plus, il est le fondateur en Australie de l'association des professionnels de la conformité. La multipositionnalité de cet acteur n'est alors certainement pas étrangère au succès de l'initiative puisqu'il s'agit là d'un élément important de l'influence des experts (Demortain, 2011).

Les discussions du COPOLCO qui ont précédé la décision de lancer des travaux sur le traitement des réclamations témoignent de la façon dont l'inscription de la figure du consommateur dans un marché global offre une ressource rhétorique aux normalisateurs pour justifier de ces travaux internationaux. En effet, certains délégués semblent avoir des réticences quant à l'élaboration de normes dans ce domaine en raison d'une législation nationale déjà en place : « Plusieurs délégués soulignent que des législations et des mécanismes pertinents existent déjà dans leur pays/région respective dans le domaine. M. Dee explique que le GT a reconnu ce fait, tout comme le fait que les lois nationales pour la protection des consommateurs, les mécanismes de traitement des réclamations et les codes de bonne conduite n'étaient pas suffisants étant donné la nature transfrontalière des transactions électroniques, et que plusieurs pays en développement n'avaient pas de tels lois ou mécanismes en place. »<sup>478</sup> La figure du consommateur qui justifie de tels travaux est ainsi inscrite directement dans les échanges internationaux. Ensuite, le développement de la norme au sein d'un sous-comité du TC 176 témoigne aussi d'un glissement sémantique intéressant : on passe d'une proposition développée pour « la protection du consommateur sur le marché mondial » à une norme pour « la satisfaction des clients » lors du traitement des réclamations.

---

<sup>477</sup> C'est notamment le cas au sein du PV COPOLCO, 2011. On apprend sur le site internet de l'entreprise que Bill Dee est en outre président fondateur de l'association des professionnels de la conformité. Il est en possession d'un bachelor en droit ainsi qu'en art (avec une majeure en politique). Voir <http://www.compliance.yackandandah.com/leadership.html>.

<sup>478</sup> PV COPOLCO, 1999. Le PV mentionne bien des transactions électroniques et non économiques.

Le glissement de la figure du consommateur illustre à quel point elle offre une ressource rhétorique dont la signification est fluctuante et dont la traduction est mouvante dans les arènes de la normalisation internationale. En effet, les travaux sur le traitement des réclamations débutent en raison d'un consommateur qu'il faut protéger car dans une situation de faiblesse face aux producteurs dans un « marché sans frontière »<sup>479</sup>. Ils aboutissent à un client qu'il faut fidéliser, et donc satisfaire, pour des raisons avant tout économiques. Cette seconde perspective est d'ailleurs mise en avant par le GT dans son « argumentaire pour le traitement efficace des réclamations » : « En bref, lorsque les réclamations sont traitées efficacement, les consommateurs restent fidèles aux produits, et les coûts engagés pour gagner de nouveaux clients sont évités. En outre, il s'est avéré qu'un client dont les réclamations ne sont pas traitées efficacement fait au produit ou service concerné une publicité négative auprès de neuf autres personnes en moyenne. »<sup>480</sup> On ne s'étonne guère alors de voir l'élaboration de cette norme aboutir dans le comité en charge des systèmes de gestion de la qualité, puisque la satisfaction du client est le premier objectif des normes de qualité de la série ISO 9000 (Segrestin, 1996b, p. 293). La structure d'accueil pour l'élaboration de cette norme sera cependant questionnée, témoignant à nouveau de la zone de problématisation dans laquelle le consommateur s'inscrit : en effet, le traitement des plaintes aurait pu être appréhendé sous l'angle plus large du commerce équitable, un thème pour lequel la création d'un comité technique et le développement de normes supplémentaires étaient envisageables<sup>481</sup>.

On peut tout d'abord retenir de ces deux exemples l'usage instrumental du COPOLCO pour la promotion d'initiatives et de normes nationales qui, dans le même

---

<sup>479</sup> Selon l'expression employée au sein du rapport du groupe de travail. Voir DT COPOLCO, 1998, « Protection des consommateurs sur le marché mondial – Rapport du groupe de travail » (ISO/COPOLCO 338, p. 2)

<sup>480</sup> *Ibid.*, p. 12.

<sup>481</sup> C'est ce dont témoigne le rapport du groupe de travail : « We recognise that it is unreasonable to expect a new technical committee to be created at this stage to address the development of one standard. However, we anticipate that this will be only the first of several standards within this field. which is distinctly different from the generic work of ISO/TC 176/ SC 3 in that the emphasis will be on the business to consumer relations. In this regard, the Working Group believes that should COPOLCO support the development of more international fair trading standards in future the approach of referring such standard development to disparate Technical Committees may need to reconsidered. » Voir DT COPOLCO, 2000, « Consumer protection in the global market – Working group's report » (Annexe 1 à ISO/COPOLCO 10/2000, p. 7).

temps, témoignent de l'usage rhétorique de la figure du consommateur dans la transposition d'un agenda national au niveau international. Sous cet angle, le consommateur a en premier lieu une influence rhétorique. La malléabilité de la figure du consommateur peut venir justifier de nouveaux travaux sous l'angle d'un consommateur-citoyen aux prises avec les échanges internationaux et qui porte un éclairage sociétal sur « le monde des biens », par exemple avec la prise en compte de l'âge et du handicap, mais aussi sous l'angle d'un consommateur-client dont la satisfaction des désirs personnels est garant de la croissance économique. L'adoption de documents plutôt limités au monde des normalisateurs dans notre premier exemple et d'une norme internationale dans le second est cependant à la faveur d'un consommateur-client. De même, le glissement de la protection du consommateur à la satisfaction du client montre à quel point la question du choix individuel du consommateur et de sa fidélité prime sur ses préoccupations collectives (en tant que membre d'une génération par exemple). Autrement dit, la protection des consommateurs à l'échelle transnationale semble avant tout régulée sous l'angle de la concurrence plutôt que de l'éthique : éviter de perdre des clients au risque de devoir en attirer de nouveaux et de déclencher une guerre des prix entre entreprises d'un même secteur. La nature individuelle de ce consommateur est bien évidemment en phase avec les intérêts des entreprises et confirme une première fois la traduction rhétorique dont il fait l'objet : l'influence du consommateur est subordonnée à une définition particulière de son identité.

On peut ensuite souligner la temporalité dans laquelle appréhender l'influence des consommateurs dans les arènes de la normalisation internationale : il aura fallu presque 10 ans entre la présentation des travaux du JISC au COPOLCO et l'adoption de deux documents d'orientation générale. Pour la norme internationale sur le traitement des réclamations, il faut attendre huit ans entre l'évocation d'un travail possible de ce domaine et la publication de la norme. Sous cet angle, la protection des données personnelles pourrait bien apparaître d'ici plusieurs années dans la liste des contributions du COPOLCO aux travaux de l'ISO. En l'absence de consensus entre les parties prenantes ou lorsque l'industrie est opposée aux travaux de normalisation, la voix du consommateur est dénuée d'influence confirmant un peu plus la traduction rhétorique dont il fait l'objet. Néanmoins, la temporalité dans laquelle situer l'influence des consommateurs incite à envisager cette influence dans

la continuité et plus généralement à prêter attention à cette dimension dans l'étude des formes d'autorité privée. Ce constat est d'ailleurs valable pour l'exemple suivant, le tourisme, dont le comité technique est au cœur de nos observations ethnographiques.

Le domaine du tourisme, choisi par les partenaires du projet INTERNORM, inscrit inévitablement le consommateur dans le cadre des échanges internationaux et témoigne de l'importance grandissante des services au sein de l'agenda de la normalisation internationale. Il témoigne alors du défi que représente la normalisation des services en termes de substance – c.-à-d. comment mesurer les qualités des services, avec quelles unités ? – et de procédure – c.-à-d. comment faire progresser les travaux face à l'opposition des entreprises et associations professionnelles ? Le domaine du tourisme illustre à nouveau la temporalité dans laquelle situer l'influence des demandes des consommateurs à l'ISO. Si les recherches effectuées par le COPOLCO soutiennent éventuellement l'établissement du comité technique ISO TC 228 sur les services touristiques, elles sont d'un faible secours pour surmonter l'opposition de l'industrie. En effet, bien que le comité technique sur le tourisme soit créé en 2005, soit plus de dix ans après son évocation au sein du COPOLCO, les préoccupations des consommateurs mises à jour par les recherches de ce dernier sont largement absentes des travaux du comité technique. La qualité des services hôteliers ou leur classification est à demi-mot écartée des travaux du comité technique en raison de la très forte opposition des associations professionnelles du secteur. Alors que les travaux du TC 228 sont avant tout orientés vers le consommateur final, l'exclusion informelle de l'hôtellerie et de la restauration de son domaine d'application, tout comme la sous-représentation des consommateurs dans ce comité, préoccupent le COPOLCO. C'est bien ce que démontre la chronologie exposée ci-dessous (voir encadré 1). Au final, le consommateur semble donc à nouveau avoir une influence rhétorique sur les travaux, ses préoccupations substantielles étant en grande partie écartées des travaux de l'ISO sur le tourisme.

## **Encadré 1: Chronologie du développement des travaux de l'ISO dans le domaine du tourisme**

**1987** – Le thème de l'hôtellerie sert d'exemple dans une note du Conseil canadien des normes (SCC) intitulée « Normes de services ». Cette note identifie les difficultés substantielles à l'élaboration de normes de services.

**1994** – Un séminaire européen sur « la qualité des services touristique » conduit le COPOLCO à questionner lors de sa réunion plénière l'opportunité « de lancer des travaux dans ce domaine ».

**1995** – La Journée d'étude du COPOLCO est dédiée aux services, notamment touristiques. La quatrième résolution adoptée par le COPOLCO recommande que « l'ISO accorde une priorité élevée à la question de la normalisation en matière de services ». L'Assemblée générale de l'ISO souscrit à cette résolution et souligne la nécessité de collaborer étroitement avec l'OMC pour identifier les secteurs où l'harmonisation des pratiques commerciales est réalisable (Résolution de l'AG 8/1995). Le COPOLCO reçoit une demande de « l'Alliance internationale du tourisme (AIT) et de la Fédération internationale de l'automobile (FIA) pour que l'ISO élabore une norme sur la 'classification des hôtels' ». La demande est transmise au Bureau de gestion technique (TMB) de l'ISO.

**1996** – En janvier, le TMB prend une décision de principe sur l'établissement d'un groupe ad hoc sur la classification des hôtels, mais désire consulter les ONN pour connaître leur position. (Résolution du TMB 12/1996). La proposition soumise au vote concerne « la classification au plan mondial englobant notamment, (...), des données comparables quant à la qualité de l'hébergement, c'est-à-dire les prestations offertes par les hôtels ». En septembre, le TMB décide de la création du groupe ad hoc placé sous son autorité ; celui-ci ne développera cependant pas une norme sur la « classification des hôtels », mais plutôt sur la terminologie en raison de l'opposition de l'industrie hôtelière : « TMB(...) recognizing that the hotel industry generally does not support ISO undertaking this work, but would welcome ISO work on terminology and description criteria for accommodation facilities, decided to establish an ad hoc Working Group on terminology and description criteria for accommodation facilities. » (Résolution du BGT 73/1996). Les difficultés dans le domaine du tourisme se dessinent.

**1997** – Lors de sa réunion plénière, le COPOLCO souligne l'existence de « problèmes » avec l'animateur du groupe ad hoc du TMB, un nouvel animateur est recherché. Le TMB prend la décision de limiter le nombre d'experts par organisations dans le groupe ad hoc à trois et nomme un animateur espagnol. La future secrétaire du TC 228, aussi espagnole, participe à ce groupe. Le tourisme apparaît au programme prioritaire du COPOLCO. Il y est encore de nos jours.

**1998** – Quatre séminaires conjoints de l'OMC et de l'ISO sur les services sont tenus. La normalisation internationale du domaine du tourisme fait l'objet d'une attention particulière lors des réunions tenues à Buenos Aires et à Singapour. L'IRAM (Argentine) et le PSB (Singapour) soutiennent explicitement la création d'un comité technique dans le domaine du tourisme. L'ISO recommande au PSB de soumettre une demande de création de comité technique, sans suite.

**1999** – Lors de sa réunion plénière le COPOLCO adopte une résolution supportant l'établissement d'un comité technique dans le domaine du tourisme (Résolution 1/1999). Au cours des discussions qui précèdent, les membres du COPOLCO échangent leurs expériences quant à la résistance du secteur hôtelier dans divers pays. Le groupe ad hoc du TMB décide d'appliquer l'accord de Vienne pour transmettre le travail sur la terminologie hôtelière au Comité européen de normalisation (CEN) et décide de sa dissolution : au cours de ses réunions préparatoires, le groupe n'est pas parvenu à un consensus sur son domaine de travail.

**2001** – Le tourisme figure à l'agenda de la journée d'étude du COPOLCO dédiée à « l'amélioration des services – comment les normes peuvent-elles aider ? ». Lors de la séance plénière, le COPOLCO décide d'établir un groupe de travail chargé d'étudier la normalisation des services d'un point de vue générique ainsi que deux sous-groupes pour traiter du tourisme et des services financiers (Résolution 10/2001).

**2002** – Le groupe de travail du COPOLCO sur le tourisme présente son rapport et les recherches menées auprès d'une dizaine d'organisations de normalisation pour connaître leurs initiatives et les besoins identifiés dans le secteur du tourisme. Les réponses indiquent les domaines de l'hébergement, les transports, les tours opérateurs et les exigences normatives devraient concerner les équipements, la formation, et le niveau de service.

**2003** – Publication de la norme conjointe de l'ISO et du CEN « ISO EN 18513:2003, Services touristiques – Hôtels et autres types d'hébergements touristiques – Terminologie ». Une enquête du COPOLCO auprès de ses membres pour connaître la désirabilité d'un guide sur les exigences des consommateurs dans le domaine du tourisme reçoit un large appui. Présence d'un représentant de l'industrie hôtelière lors de la



réunion du COPOLCO qui ne prend aucune décision quant à la poursuite de ce guide. Le COPOLCO invite les représentants de l'industrie hôtelière à collaborer avec son groupe de travail pour trouver des domaines d'intérêts mutuels.

**2004** – L'Espagne (AENOR) propose la création d'un nouveau comité technique et se porte candidat pour en assurer le secrétariat conjointement avec la Tunisie. Le domaine du comité technique proposé au vote des comités miroirs est le suivant : « Normalisation de la terminologie et des spécifications des prestations offertes par les fournisseurs de services touristiques, y compris les activités apparentées, les destinations touristiques et les exigences concernant les installations et équipements pertinents, afin de fournir aux acheteurs, fournisseurs et consommateurs de produits touristiques des critères leur permettant de faire des choix avisés ». Le groupe de travail du COPOLCO sur les services soumet aux instances dirigeantes de l'ISO un projet de guide sur les normes de services du point de vue du consommateur.

**2005** – La création du comité technique ISO TC 228 est approuvée à vingt-sept voix contre six. Du côté des votes positifs, on trouve l'Argentine, l'Espagne, le Brésil, le Canada, la Turquie ou encore Singapour, du côté des opposants on retrouve principalement des pays européens, à l'instar de l'Allemagne, du Royaume-Uni, de l'Autriche ou de la Finlande. Lors de sa réunion plénière, le COPOLCO dissout son sous-groupe de travail dédié au tourisme (résolution 7/2005) ; son rapporteur souligne le rôle du groupe de travail dans l'établissement du TC.

**2006** – Le comité technique ISO TC 228 tient sa première réunion à Tunis, les 27 et 28 mars. Selon le procès-verbal, les discussions concernant le domaine d'application (scope) de la norme occupent la première après-midi et toute la seconde journée, sans parvenir à un accord : « The main debate takes place around restaurants and accommodation industries, whether to exclude them from the scope or maintaining them in. (...) industry representatives they were in favour of the exclusion. » À l'inverse, il est souligné que les consommateurs désirent une normalisation du tourisme incluant l'hôtellerie et la restauration. Un groupe (task force, TF) est créé pour examiner le domaine d'application du comité technique ; si aucun consensus n'est trouvé par la task force (TF), le domaine d'application du TC sera discuté lors de sa prochaine réunion (résolution 25/2006 du TC 228). L'organisation faîtière européenne des hôteliers et restaurateurs, l'HOTREC, publie une résolution munie des signatures d'une trentaine d'associations professionnelles nationales pour s'opposer aux travaux de l'ISO et demander une meilleure consultation de l'industrie dans la conduite de ces travaux. La task force se réunit à Madrid en juin. Une proposition excluant les établissements d'hébergements est formulée par le groupe et soumise au vote des membres du comité miroirs. Lors de sa réunion plénière, le COPOLCO s'inquiète de l'exclusion possible de l'hébergement et de la restauration et adopte une résolution visant à les maintenir dans le domaine d'application du TC 228 (13/2006). Fin septembre les résultats du vote des comités miroirs tombent : cette exclusion est refusée à une voix près et le domaine d'application du TC 228 est maintenu. L'ordre du jour de l'agenda de la prochaine réunion du TC 228 ne prévoit pas la discussion du domaine d'application. L'industrie hôtelière s'en plaint par écrit, fin novembre, au bureau de gestion technique (TMB) de l'ISO.

**2007** – Début février, le TMB, notant l'opposition de certaines parties prenantes et les délais occasionnés dans le développement d'un plan de travail, confirme le domaine d'application de la norme (Résolution TMB 14/2007) ; il encourage cependant le TC à travailler sur les domaines les moins controversés. En réponse, l'HOTREC ainsi que l'Association des tours opérateurs et agents de voyages (ECTAA) adressent une lettre conjointe au Secrétaire général de l'ISO se plaignant du non respect de la résolution du TC 228 enjoignant à rediscuter de son domaine d'activité. Quelques jours plus tard, fin février, s'ouvre la houleuse seconde réunion du TC 228. On apprend dans le procès-verbal qu'une représentante de l'ISO explique aux membres du TC 228 que ces derniers, tout comme le TMB, ont initialement accepté le domaine d'application du comité technique lors de sa création et du vote correspondant ; si des changements mineurs sont possibles, en l'absence de consensus et afin de permettre aux travaux de démarrer, le TMB a confirmé la proposition originale votée. Au cours du débat, l'HOTREC considère que le processus « n'est pas démocratique si un autre organisme peut décider à la place du TC » ; « Le débat devient si dur que la [représentante de l'ISO] doit rappeler aux délégués de se comporter correctement lors des réunions (...) ». La représentante de l'ISO refuse par la suite de poursuivre les débats sur cette question, qui ne sont clos qu'avec l'appui du président du comité. Malgré le travail de lobbying de l'HOTREC, un plan de travail est finalement approuvé début septembre ; il ne mentionne pas le domaine d'application officiel du TC 228 et, rappelant la nature conflictuelle du débat, souligne que le comité évitera les domaines controversés comme l'hébergement et la restauration tout comme il se préserve d'intervenir, d'ici à 2010, sur des domaines n'ayant pas un support avéré des parties prenantes. Le programme de priorité annuel COPOLCO souligne le besoin d'une meilleure représentation des consommateurs dans le TC : seuls deux représentants des consommateurs étaient présents à Bangkok alors que « l'impulsion pour des normes touristiques vient du côté de la demande – les consommateurs. »

**2008** – Les membres du TC 228 acceptent la création, sur proposition de l'Argentine d'un groupe de travail

sur les offices du tourisme (WG 3) ainsi que sur proposition du Costa Rica, d'un groupe de travail sur les espaces naturels protégés (WG 6), qui tiennent tous deux leur première réunion cette année-là. Le TMB reçoit une lettre de la part d'une ONN se plaignant du comportement « perturbateur » de l'HOTREC au sein du TC 228. L'ANEC demande avec succès un statut d'organisation de liaison auprès du TC 228, une initiative bien accueillie par le COPOLCO qui souligne à nouveau dans son programme des priorités le besoin d'une meilleure représentation des consommateurs pour parvenir à une représentation équitable des intérêts dans ce TC. Publication du Guide 76 de l'ISO et de la CEI, développé sous la responsabilité du COPOLCO et intitulé « Élaboration des normes de service – Recommandations pour répondre aux attentes des consommateurs ».

**2009** – Les membres du TC 228 acceptent la création, sur une proposition conjointe du Royaume-Uni et du Brésil, du groupe de travail sur le tourisme d'aventure (WG 7). L'ANEC transmet un papier de position au TC 228 pour supporter la création du WG 7.

**2011** – Les membres du TC 228 acceptent la création, sur proposition turque, du groupe de travail sur les établissements d'hébergements respectueux de l'environnement (WG 10) qui tient sa première réunion à l'occasion de la réunion plénière du TC 228. L'HOTREC s'oppose par écrit à la création de ce nouveau groupe sur la base des restrictions concédées au sein du programme de travail... ...jusqu'en 2010 ! INTERNORM choisit de participer au TC 228 lors de la réunion de lancement du projet en mars et assiste en mai à la sixième réunion du comité technique ISO TC 228 et aux travaux des groupes du TC.

**2012** – Une décision du TMB enjoint les groupes de travail à exclure des normes de services les exigences relatives aux systèmes de gestion de la qualité (TMB résolution 17/2012). En effet, plusieurs groupes de travail dans le domaine du tourisme s'inspirent vaguement de la norme ISO 9000 pour décrire la gestion attendue d'une prestation de services et cet usage éparé de composants des systèmes de gestion mine leur cohérence et leur utilité même.

**2013** – Dans son rapport annuel au TC 228, l'ANEC annonce, sur décision de ses membres, le retrait de sa participation au WG 7 en raison de l'absence de prise en compte de ses préoccupations relatives au développement de normes séparées.

**2014** – Le TC 228 publie enfin ses premières normes en dehors du domaine de la plongée sous-marine. Il s'agit notamment de la norme sur les offices du tourisme (ISO 14785:2014) et de deux normes dans le domaine du tourisme d'aventure (ISO 21101:2014 et ISO 21103:2014). INTERNORM a voté contre l'adoption de ces deux dernières normes.

*Sources : Archives ISO COPOLCO ; Procès-verbaux du TMB ; Documents de travail du projet INTERNORM.*

La chronologie détaillée du développement de la normalisation du domaine du tourisme à l'ISO présenté ci-dessus confirme que la prise en compte des préoccupations des consommateurs est subordonnée aux intérêts des autres parties prenantes. Face à l'opposition de l'industrie, le comité technique écarte de ses travaux deux importantes industries du tourisme. Le support accordé par l'ANEC lors de l'établissement du groupe sur le tourisme d'aventure et son retrait faute d'influence quelques années plus tard, sont emblématiques de la position des représentants des consommateurs dans les arènes de la normalisation internationale.

Outre l'opposition du secteur industriel concerné, le domaine du tourisme laisse aussi apparaître la difficulté de traiter des services dans l'environnement institutionnel particulier de l'ISO. Les caractéristiques relationnelles et immatérielles des services amènent les normes de service à empiéter

simultanément sur la qualité attendue d'un service et les procédures utilisées par les entreprises pour délivrer la prestation. Dans le monde des normes ISO, ces dernières sont considérées comme des normes de système de gestion et doivent être séparées des normes de services spécifiant des exigences sur le résultat attendu d'un service (Graz & Hauert, 2013, p. 19). Cette exigence s'inscrit alors en faux avec la spécificité servicielle : le service étant le résultat d'une coproduction entre un professionnel et un client, son résultat et sa qualité sont difficilement dissociables des procédures. Il est d'ailleurs intéressant de constater qu'au plan national cette dissociation est parfois surmontée, à l'exemple d'une norme québécoise sur le tourisme qui « spécifie des exigences concernant la qualité de la prestation des services à la clientèle dans les organisations touristiques (...). Lorsque la présente norme de service touche des éléments de gestion d'entreprise, comme la gestion des ressources humaines et la transmission de contrats, elle n'en traite que les aspects reliés à la qualité de la prestation des services à la clientèle. »<sup>482</sup> On voit ici que la normalisation des services touristiques peut prendre différentes directions. Le développement des normes de services peut porter sur des caractéristiques génériques des prestations (information, facturation, traitement des plaintes) ou, à l'inverse, adresser les attentes plus substantielles des consommateurs et offrir une base fiable sur laquelle fonder des attentes partagées concernant leur qualité. Le client et le citoyen peuvent potentiellement orienter l'élaboration des normes de services. Comme nous allons l'observer maintenant dans les réunions du TC 228 et de ses groupes de travail, la perspective gestionnaire de la figure du consommateur et les caractéristiques génériques d'un service prennent le pas sur une appréhension citoyenne du consommateur et de l'impact social et environnemental des relations de services.

### **3. Influence ou reconnaissance, procédure et substance : le poids du monde associatif dans les arènes de la normalisation internationale**

Nous abordons maintenant la question de l'influence du monde associatif et des

---

<sup>482</sup> Norme du Bureau de normalisation du Québec, NQ 9700-010/2001, Tourisme – Prestation des services à la clientèle – Principes généraux relatifs à la qualité. Disponible à l'adresse : <http://www.college-merici.qc.ca/collection/2011-02-01/norme-tourisme-service-clientele.pdf>

consommateurs sur l'écriture des normes. Pour ce faire, cette section revient tout d'abord sur l'organisation des travaux au sein des groupes de travail (*working groups*, WG) des comités techniques de l'ISO. L'expérience participative INTERNORM a en effet permis de constater la diversité des méthodes de travail employées au sein des WG, tant au niveau du professionnalisme des animateurs, des techniques d'animation que de l'ouverture du débat lors du traitement des commentaires soumis par les délégations nationales aux WG lors des consultations et des votes. Nous verrons d'abord concrètement comment s'exprime l'ambivalence des mécanismes de représentation à la table des comités techniques. Nous observerons ensuite l'influence du projet INTERNORM au sein des WG spécifiques auxquels le projet a participé. Il s'agit des groupes de travail concernant le tourisme d'aventure (WG 7), les établissements d'hébergement respectueux de l'environnement (WG 10), les offices du tourisme (WG 3) et les espaces naturels protégés (WG 6). Les trois premiers groupes de travail montrent l'influence rhétorique des consommateurs dans la mesure où ces travaux répondent aux préoccupations de ceux-ci en matière de sécurité (WG 7), d'impact environnemental (WG 10) ou d'accès à l'information (WG 3), mais sont pour la plupart étroitement encadrés par des exigences gestionnaires portées par les professionnels de la certification. Ainsi, les exigences substantielles relatives à la santé, à la sécurité ou à l'environnement sont subordonnées, d'une part, à une perspective gestionnaire qui fait la part belle au consommateur-client (par opposition au consommateur-citoyen) et, d'autre part, à la volonté de l'industrie du tourisme de traiter de ces enjeux. Malgré ces limites importantes à l'influence du monde associatif, l'expérience participative INTERNORM a pu faire valoir avec succès certaines positions, démontrant alors qu'il est nécessaire de participer pour avoir une chance d'influencer le contenu des normes internationales. Fort de ces observations, nous revenons sur la question de l'expertise des participants aux réunions des WG du TC 228, qui permet d'observer la dimension symbolique du pouvoir de l'expertise. Dans le domaine du tourisme, l'« expertise » de l'ISO est bien plus adossée aux intérêts des acteurs dominants et de la communauté des professionnels de la certification qu'à des connaissances savantes. Ainsi, l'engagement précoce du projet dans l'élaboration de certaines normes internationales n'est pas une garantie de son influence, qui est en partie subordonnée à la configuration des acteurs de l'industrie

touristique (Stirling, 2007).

Deux remarques contextuelles s'imposent avant d'aborder l'influence de la participation du monde associatif sur l'écriture des normes internationales. La première concerne la rupture établie entre les activités techniques et politiques au sein de l'ISO. Comme nous l'avons observé, l'institutionnalisation du COPOLCO, son rôle consultatif et ses attributions politiques reflètent précisément cette rupture, que ses membres tentent d'ailleurs de dépasser, soit par leur pratique de la participation (avec des personnes-clés du COPOLCO sur les thèmes prioritaires, qui représentent aussi les consommateurs au sein du comité technique concerné via leur délégation nationale), soit par des stratégies de contournement, comme la définition de thèmes prioritaires qui visent à dépasser cette rupture (rappelez-vous, une nécessité peut en cacher une autre). Malgré ces efforts, force est de constater que cette rupture se reflète au niveau de la coordination des représentants des consommateurs. Ainsi, au cours de nos entretiens, plusieurs associations déclarent coordonner leur action avec d'autres acteurs associatifs, mais avant tout au niveau politique, c'est-à-dire concernant les questions de procédures de normalisation, d'accès aux travaux ou du système de financement<sup>483</sup>. On comprend alors mieux, comme le dira la représentante de Consumers International (CI), que « we actually have good influence at COPOLCO at the policy level, but there's still a gap with getting in the TC ». <sup>484</sup>

Ceci nous conduit à une seconde remarque plus générale concernant l'influence des consommateurs telle qu'identifiée au cours de nos entretiens. En effet, à la question

---

<sup>483</sup> Une telle coordination est à l'œuvre entre les trois associations représentant les parties prenantes environnementales et sociales, c'est-à-dire l'ANEC, l'ECOS (European Environmental Citizens' Organisation for Standardisation) et l'ETUI (European Trade Union Institute). L'absence de coordination au niveau des travaux techniques est par exemple mise en avant par le secrétaire général de l'ANEC lorsqu'il nous explique que l'association française de normalisation (AFNOR) a soutenu leur position, mais qu'il doute fortement que le membre français de l'ANEC en ait été informé (Stephen Russell, Secrétaire général, ANEC, communication personnelle, Bruxelles, 9 juin 2010).

<sup>484</sup> Sadie Homer, Responsable principale de la normalisation, Consumers International, communication personnelle, Londres, 10 juin 2010. En Suède, notre interlocuteur confirme aussi le caractère proactif de leur action au niveau politique et la dimension plus réactive de leur engagement au sein des comités techniques : « We try to be proactive in our international work in ANEC, for them to actually ask for standards in new field and so on... and definitely in ISO COPOLCO, there we try to be very active, we try to identify new areas and new standards work... in that high level of policy work, we definitely try to find new areas... but maybe on the national scale, in terms of the TC, it's maybe more reactive... but from time to time we try to sit down and go through all the technical areas and see if there is something we have missed... but I think we are more reactive than proactive » (Jens Henriksson, International officer, Sveriges Konsumenter, communication personnelle, Stockholm, 10 septembre 2010).

de savoir si d'autres acteurs de la normalisation internationale s'expriment au nom des consommateurs, nos répondants confirment l'usage rhétorique de cette figure : « Organizations will claim, because they have consumers information, they can speak on behalf of the consumer voice, but you need an objective voice. »<sup>485</sup> Comme le souligne CI, au sein des comités techniques, une observation « classique » est « nous sommes tous des consommateurs, pourquoi avons-nous besoin de représentants des consommateurs ? » et l'organisation de répondre : « Oui, mais aujourd'hui vous représentez votre entreprise ou votre organisation et vous ne pouvez pas vous asseoir ici et prétendre produire une opinion objective au nom des consommateurs ! »<sup>486</sup> Notre interlocutrice souligne alors les compétences spécifiques des représentants des consommateurs – comme leur connaissance des systèmes de protection des consommateurs, de la législation et des droits des consommateurs –, qui leur permettent de représenter les intérêts collectifs et non individuels des consommateurs. C'est sous cet angle que la National Consumers League (NCL) aux Etats-Unis souligne qu'une entreprise ne peut pas représenter les consommateurs, à l'inverse des professionnels des associations de consommateurs<sup>487</sup>. L'usage du consommateur par une variété de parties prenantes est aussi confirmé par l'ANEC, la CGT-Indécosa, l'association suédoise de consommateurs, ou encore par certains comités consacrés aux consommateurs, par exemple en Allemagne et aux Etats-Unis. Ces derniers préfèrent cependant relever la correspondance d'intérêts qui peut exister entre les consommateurs et certains producteurs, le conseil consommateur du DIN évoquant une alliance entre ces deux groupes en vue de promouvoir, avec succès, une amélioration de la sécurité des cuisinières à gaz dans la norme européenne correspondante<sup>488</sup>. Quant au conseil consommateur de l'American National Standard Institute (ANSI, Etats-Unis), son représentant mentionne aussi l'existence de « remarques colorées » quant aux

---

<sup>485</sup> Stephen Russell, Secrétaire général, ANEC, communication personnelle, Bruxelles, 9 juin 2010.

<sup>486</sup> Notre traduction : « The classic is “oh, we are all consumers, so why do we need consumers reps?”... “yeah, but today you are not representing consumers, you are representing your company, or organization, so you can't sit here and make an objective opinion on behalf of consumers”... » (Sadie Homer, Responsable principale de la normalisation, Consumers International, communication personnelle, Londres, 10 juin 2010).

<sup>487</sup> Linda Golodner, Président émérite, National Consumers League, communication personnelle, Washington DC, 10 août 2009.

<sup>488</sup> Karin Both, Directrice opérationnelle, Conseil consommateur du DIN, communication personnelle, Berlin, 8 juin 2010).

besoins d'une représentation des consommateurs dans les comités techniques et de la valeur ajoutée de leur participation<sup>489</sup>. Il est intéressant de constater que ce dernier poursuit sur « la grande confusion qu'il y a autour de ce que l'on entend lorsque l'on parle de représentation du consommateur »<sup>490</sup>. Il apparaît clairement que l'absence de définition des parties prenantes autorisées à parler au nom du consommateur permet à une large gamme d'acteurs de se saisir de leurs préoccupations et de s'exprimer en leur nom, comme nous l'avons déjà vu. L'universalité proclamée du consommateur, couplée à cette absence de définition, ouvre une voie royale à l'usage rhétorique de cette figure par l'ensemble des participants. Dans un tel contexte, il n'est pas étonnant que la voix des représentants des consommateurs soit tout simplement ignorée en cas de divergences entre eux au sein d'un même groupe de travail<sup>491</sup>.

### **3.1 Diversité des modes de travail au sein des comités d'experts de l'ISO**

Il s'agit ici d'aborder concrètement le travail d'élaboration des normes internationales et autres référentiels de l'ISO (lire l'encadré 2). Malgré l'existence de procédures complexes et détaillées déterminant chacune des phases de l'élaboration d'une norme internationale (lire l'encadré 3) et les règles de leur rédaction<sup>492</sup>, l'expérience participative INTERNORM a permis de mettre en lumière la diversité des méthodes de travail mises en œuvre lors des réunions des groupes de travail du comité ISO TC 228 sur le tourisme. Comme nous allons le voir, ces méthodes ne sont pas neutres et le travail d'élaboration des normes internationales au sein des

---

<sup>489</sup> Jim McCabe, Directeur senior, Consumer Interest Forum – ANSI, communication personnelle, New York, 17 août 2009. Au cours de nos entretiens en Europe, l'exemple d'une remarque colorée adressée par le président d'un comité de normalisation en réponse à la requête d'un représentant des consommateurs nous est livré : « you are an observer, we are not interested, so why don't you spend your time more fruitfully by going home and playing with your dogs ? »

<sup>490</sup> Notre traduction : « There is still a lot of confusion about what you mean when you talk about consumer representation. »

<sup>491</sup> Comme le souligne le représentant de l'Association suédoise du consommateur : « I would rather be this only consumer representative fighting the industry with my good arguments, than actually being two consumer representatives where one... and we don't even have the same views, because then the committee will not at all listen to you » (Jens Henriksson, International officer, Sveriges Konsumenter, communication personnelle, Stockholm, 10 septembre 2010).

<sup>492</sup> Les procédures ISO contiennent deux parties. La première partie concerne les procédures à suivre pour l'élaboration des référentiels de l'ISO, la seconde partie porte sur le contenu des normes et définit les « Règles de structure et de rédaction des normes internationales ». Disponible en ligne à l'adresse : [http://www.iso.org/iso/fr/home/standards\\_development/resources-for-technical-work/iso\\_iec\\_directives\\_and\\_iso\\_supplement.htm](http://www.iso.org/iso/fr/home/standards_development/resources-for-technical-work/iso_iec_directives_and_iso_supplement.htm)

groupes de travail (WG) de l'ISO laissa apparaître l'ambiguïté des procédures de représentation dans cette arène de normalisation internationale.

### **Encadré 2: La variété des référentiels ISO**

L'ISO élaborent plusieurs types de documents qui se distinguent selon qu'ils offrent une référence normative (norme ISO, PAS, TS) ou une référence informative (TR, IWA, Guide ISO), seuls les premiers se prêtant aux activités d'évaluation de la conformité (par le fabricant ou certification par une tierce partie). Ensuite, les différences entre ces référentiels se situent au niveau du degré de consensus et des critères d'acceptation, du nombre de stades d'élaboration offrant aux comités membres la possibilité de soumettre de commentaires (voir encadré 3). Voici les différents référentiels :

**Norme internationale ISO** : Document normatif élaboré au cours de six étapes différentes, donnant chacune l'opportunité aux experts ou délégués de prendre position et de soumettre des commentaires. Lors des phases finales, la norme est soumise au vote de l'ensemble des membres de l'ISO et son acceptation requiert deux-tiers des votes positifs, les votes négatifs ne devant pas excéder un quart des membres votant. Leur développement prend en théorie entre 24 et 48 mois.

**ISO/TS Spécification technique** : Document normatif qui n'implique que deux des six étapes du processus de développement des normes (stade préparation et comité). Les spécifications techniques sont adoptées si deux tiers des membres du comité technique votent positivement. Elles doivent être révisées après trois ans et ne peuvent exister que pour une durée maximale de six, après quoi elles sont soit annulées, soit transformées en normes internationales.

**ISO/PAS Spécification publiquement disponible** : Document normatif qui n'implique qu'une étape d'élaboration (stade préparation). Leur publication nécessite la majorité simple des membres du comité techniques. Elles doivent être révisées après trois ans et ne peuvent exister que pour une durée maximale de six, après quoi elles sont soit annulées, soit transformées en normes internationales.

**ISO/TR Rapport technique** : Document informatif contenant par exemple des données résultant d'une enquête ou sur « état de l'art ». Le comité technique décide à la majorité simple des votes exprimés par ses membres de publier un tel rapport. Son élaboration n'implique que l'une des six étapes du processus de développement des normes (stade comité).

**Accord international d'atelier (IWA)** : Document informatif élaboré en dehors de la structure d'un comité technique : les parties prenantes peuvent accéder directement aux ateliers de travail où s'élaborent l'IWA, sans passer par une délégation nationale. N'importe quelle organisation peut proposer l'élaboration d'un tel document qui est publié sur simple accord des membres du groupe et n'est pas soumis au vote des comités miroirs.

**Guide ISO** : Document informatif qui s'adresse aux experts des comités techniques afin de donner des orientations pour la préparation de normes. Ils sont élaborés par les comités d'orientations politiques (comme le COPOLCO) ou par des groupes sous la responsabilité du TMB et sont soumis au vote de tous les membres de l'ISO. et est adopté si les votes négatifs ne dépassent pas le quart des votes exprimés.

Sources : Directives ISO/CEI, Partie 1, Procédures spécifiques à l'ISO (2013); [www.iso.org](http://www.iso.org).

On peut résumer comme suit la procédure d'élaboration d'une norme internationale. L'établissement d'un nouveau comité technique est proposé à l'initiative d'une ONN membre de l'ISO, d'un comité d'orientation politique de l'ISO, d'un comité technique existant ou encore par les instances dirigeantes de l'ISO (le

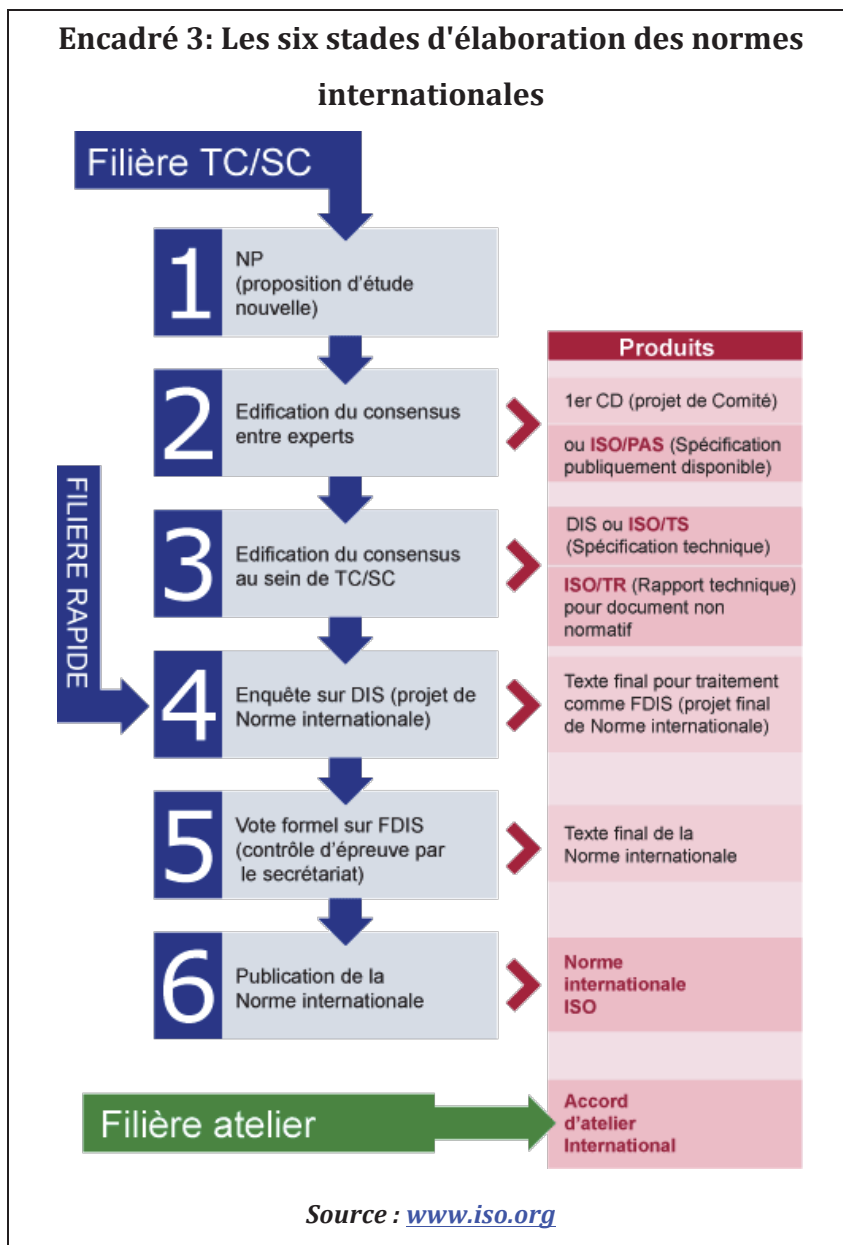


TMB ou le secrétaire général de l'ISO). La proposition est alors soumise aux membres de l'ISO, et si au moins deux tiers des votes exprimés sont positifs et que cinq ONN s'engagent à participer activement aux travaux du comité technique proposé, sa création est acceptée. Une fois le comité technique établi, des projets de normes peuvent être proposés par les membres dudit comité et l'initiation de ces travaux requiert la majorité simple des votes des membres. En cas d'issue favorable, les membres du comité technique sont invités à nommer des experts dans les groupes de travail ISO correspondants. C'est au sein des comités miroirs établis au plan national et reflétant les travaux de l'ISO que ces experts sont choisis. Le développement de la norme internationale est alors jalonné par différents stades d'élaboration qui offrent la possibilité aux comités miroirs et aux experts de prendre position et de soumettre des commentaires<sup>493</sup>. Avec le passage de la norme à des stades ultérieurs, le débat se resserre aussi, et lors de l'étape ultime, seuls des commentaires éditoriaux sont possibles. Les commentaires transmis par les experts ou les délégations nationales sont rassemblés puis traités au cours des réunions internationales des WG. Dans le cas du tourisme, ces réunions ont lieu en général une fois par an et se déroulent sur une semaine, les premières journées étant consacrées aux réunions des groupes de travail qui rédigent les normes internationales et la dernière journée faisant l'objet de la réunion plénière du comité technique. Lors des réunions des WG, les participants agissent en leur qualité d'expert (une voix par expert), alors qu'au niveau du comité technique, ils agissent en tant que délégué national (une voix par pays).

---

<sup>493</sup> Trois types de votes sont à distinguer : les votes internes au comité technique (Committee Internal Balloting, CIB), principalement aux stades « préparation » et « comité », où les ONN membres du TC sont invitées à exprimer le point de vue national consensuel (une voix par pays) ; les votes internes au groupe de travail (WG Consultation), principalement lors de la phase préparatoire des travaux, où seuls les experts membres du WG ISO s'expriment et contribuent selon « les compétences qui leur sont propres » (ISO, 2008b, p. 19). Si un pays a nommé plusieurs experts, chacun des experts a une voix ; enfin, les votes concernant les stades finals d'élaboration (stade de l'enquête et de l'approbation), où le document est soumis au vote de l'ensemble des ONN membres de l'ISO et pas uniquement aux pays membres du comité technique (une voix par pays).

Il est aussi important de noter que le travail de normalisation repose sur un ensemble de formulaires, de lettres types et de modèles de document utilisés par exemple pour la transmission des commentaires, pour les propositions de nouveaux projets de normes ou pour servir de squelette aux normes ISO. Comme l'a relevé Mallard, ces modèles d'écriture ne sont pas neutres (2000a). La seconde partie des procédures ISO



porte d'ailleurs exclusivement sur le travail de rédaction des normes, qui précise par exemple l'usage du verbe devoir : utilisé au présent (en anglais, *shall*), il indique une exigence ; utilisé au conditionnel, il exprime une recommandation (en anglais, *should*). Cette distinction se traduit avec une certaine particularité dans le monde de la normalisation internationale, où seul le respect des exigences est nécessaire pour démontrer la conformité d'un produit ou d'un service à une norme. Comme nous le verrons au sein du groupe de travail sur le tourisme d'aventure, des pans entiers d'une norme internationale peuvent ainsi être exclus des débats. De même, le tableau des commentaires utilisés pour leur transmission et servant de base pour les discussions n'est pas neutre. Ces commentaires sont inscrits dans un tableau

dont les colonnes couvrent le type de commentaire<sup>494</sup>, le paragraphe concerné, le problème identifié, la solution proposée et les observations du secrétariat du WG, c'est-à-dire concernant le traitement effectué du commentaire. Ces commentaires forment la base des délibérations des experts des WG et il est apparu que les commentaires généraux concernant la norme sont succinctement traités et « notés » pour favoriser le traitement des commentaires techniques assortis de propositions rédactionnelles. Sous cet angle, le tableau proposé favorise plutôt une discussion étroite de la norme qu'une identification plus large des enjeux soulevés par les travaux du WG. Un tel formulaire peut aussi encourager à subdiviser un commentaire afin de multiplier les opportunités de discussions d'un sujet. Enfin, à l'ensemble des règles et modèles de l'ISO s'ajoutent des documents variés qui offrent tantôt des lignes directrices sur le travail des animateurs des réunions ISO (ISO, 2013a), tantôt un code de conduite pour les experts (ISO, 2011b) ou encore des orientations générales sur les éventuelles questions de propriété intellectuelle d'éléments contenus dans les normes. Ainsi, selon le code de bonne conduite, les participants aux travaux de normalisation s'engagent à participer « activement », « à faire progresser les normes internationales dans leur domaine d'application convenu et à ne pas entraver leur développement » (p. 1). De même, l'animateur des réunions des WG doit être « impartial », « il ne représente aucun pays » et doit veiller au respect des procédures de rédaction des normes (p. 4). Comme nous allons le voir, nos observations ethnographiques mettent à jour une réalité plus nuancée que ne le laisse supposer l'ensemble des règles et recommandations encadrant l'élaboration des normes.

### **3.2 La neutralité du travail d'animation des WG : une neutralité « helvétique »<sup>495</sup> ?**

Plusieurs observations peuvent être formulées sur le travail des WG de l'ISO à la

---

<sup>494</sup> Trois types de commentaires existent : généraux (approche choisie par la norme, rappel du soutien ou de l'opposition de l'industrie dans un pays particulier), techniques (exigences fixées dans la norme) et éditoriaux (suivi des règles éditoriales de l'ISO, reformulation du texte dans un anglais correct). Le formulaire est disponible à l'adresse : <http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=5156909&objAction=browse&sort=name> , accès le 30 avril 2014.

<sup>495</sup> Nous faisons ici référence aux travaux de Masnata (1995), qui a souligné à quel point la neutralité politique suisse contraste avec son engagement économique, autrement dit la politique de neutralité suisse est subordonnée aux besoins économiques du pays quant à sa subsistance matérielle, en temps de paix comme en tant de guerre.

lumière du projet INTERNORM. En premier lieu, nous avons pu constater la diversité des méthodes de travail et d'animation des WG auxquels nous avons participé. Ces méthodes affectent la manière dont les commentaires sont traités et le degré d'ouverture du débat ; l'animateur occupe effectivement un « poste stratégique » (Cauchard, 2013, p. 178). On peut situer ces méthodes sur un continuum entre professionnalisme et amateurisme, ainsi qu'en fonction de l'ouverture ou, au contraire, de la fermeture du débat. On peut ainsi questionner la neutralité des animateurs, notamment lorsqu'ils s'en prévalent pour ensuite présenter leur préférence, comme l'illustre l'exemple suivant : « I am neutral, but my favorite option is... » ou encore « We can vote, but I tend to reject... ». Nous avons par exemple observé la technique dirigiste de l'un des animateurs<sup>496</sup> des WG de l'ISO TC 228, se tenant debout, dos à l'écran sur lequel la norme était projetée et lisant les commentaires aux experts présents, à qui il précise à plusieurs occasions : « Please, be tight with comment ». Au cours de cette réunion, ce ne sont pas moins de 73 commentaires au sujet d'une norme qui sont traités en l'espace d'une centaine de minutes, ne laissant que peu de place à une discussion substantielle des commentaires. Dans ce cas, le style dirigiste de l'animateur contribue certes à faire progresser rapidement les travaux<sup>497</sup>, mais il participe aussi à fermer le débat. À l'opposé, nous aurons aussi l'occasion de faire un déplacement de près de deux mille kilomètres pour assister à une réunion de deux jours, dont la première journée fut presque exclusivement réservée à la rédaction du procès-verbal de la réunion précédente, et ce, sur la base de nos notes ! Par la suite, certains PV souffriront d'erreurs substantielles qui, à la décharge de l'animateur, ne seront pas relevées par les « experts » du comité, prêts à accepter celles-ci sans notre intervention. Au cours des diverses réunions de ce dernier groupe, la passivité de l'animateur, assis à la table des experts, permettra à d'autres participants plus concernés de conduire les débats. Enfin, d'autres groupes de travail affichent une méthode de travail plus

---

<sup>496</sup> Nous utiliserons ici toujours le masculin pour masquer l'identité des animateurs concernés. Cependant, il faut noter que 3 des WG auxquels INTERNORM participe sont animés par une femme : les WG 6 et WG 3 sont animés par une représentante du Ministère argentin du tourisme ; le WG 10 est animé par une représentante du Ministère turc du tourisme ; quant au WG 7, il est co-animé par un professionnel de l'expertise dans le domaine du tourisme d'aventure anglais, fondateur d'une entreprise de conseil, et par un Brésilien fondateur d'une société active dans la formation en entreprise.

<sup>497</sup> Ce groupe est à l'origine de l'une des premières normes publiée par le TC 228 en dehors du domaine de la plongée sous-marine où de nombreux travaux du CEN ont été repris.

nuancée, appelant tantôt les experts à s'exprimer, y compris les moins loquaces, ou recentrant le débat sur les commentaires. Certains participants sont d'ailleurs bien conscients des effets de ces méthodes de travail : une représentante venue seule refusera ainsi la mise en place de plusieurs groupes pour traiter de la norme, ne pouvant assister à tous les groupes !

Ensuite, notre présence lors des réunions internationales est apparue centrale, certes en vue de promouvoir les commentaires du projet INTERNORM, mais aussi afin de pouvoir cerner les enjeux propres aux travaux en cours et de comprendre le traitement réservé aux commentaires. En effet, les observations du secrétariat relatives à leur traitement n'offrent pas de justifications substantielles, ne permettent pas de saisir les raisons de l'acceptation ou du refus d'un commentaire, et rendent la participation aux réunions internationales d'autant plus nécessaire que les experts ne sont pas tenus d'y défendre les commentaires formulés par leur comité miroir (c.-à-d. représentant un consensus national). Les réponses aux commentaires et les indications concernant leur traitement sont pour le moins courtes au sein des WG du TC 228 : « noté », « accepté », « partiellement accepté », « refusé » ou « retiré »<sup>498</sup>. De plus, les procès-verbaux de ces réunions, lorsqu'ils existent <sup>499</sup>, ne contiennent pas le détail des discussions et du suivi des commentaires individuels. Dans ces conditions, il est difficile de savoir quels sont les éléments d'une proposition qui posent problème et d'identifier des alternatives en l'absence d'une participation effective aux réunions internationales. De plus, nous avons observé dans le domaine du tourisme d'aventure que les experts ne soutiennent pas nécessairement la position nationale lors des réunions des groupes de travail<sup>500</sup>. Certes, les procédures de l'ISO précisent la distinction entre l'expert du WG qui agit selon ses compétences personnelles et le délégué aux réunions du comité technique qui représente une position nationale consensuelle. Cette

---

<sup>498</sup> Le « retrait » d'un commentaire peut intervenir en raison de son traitement au sein d'un autre point ou de sa prise en compte au travers d'une autre proposition. Dans le cas évoqué précédemment, l'expert a préféré que le commentaire soit refusé plutôt que de le retirer.

<sup>499</sup> Au niveau du comité technique, il est de la responsabilité du secrétariat de réaliser un procès-verbal (voir point 1.9.2 des Directives ISO – Partie 1, 2013). Une telle exigence n'est pas fixée aux WG qui doivent uniquement transmettre un rapport (voir point 1.12 des Directives ISO – Partie 1, 2013).

<sup>500</sup> Ainsi, un délégué national a désavoué plusieurs commentaires de son comité miroir, auxquels il s'était déjà opposé à l'échelon national de son propre aveu. La question du « retrait » du commentaire a été posée à l'expert, qui a préféré le voir « refusé ».

procédure semble cependant faire obstacle à une plus grande influence des consommateurs sur l'élaboration des normes internationales, puisque, comme nous l'avons vu, le monde associatif doit non seulement faire accepter ses commentaires dans les comités miroirs, mais encore s'assurer de leur promotion à l'échelle internationale.

On aperçoit ici à nouveau l'ambiguïté des mécanismes de représentation dans les arènes de la normalisation internationale, les experts des WG pouvant, à choix, soutenir les commentaires de leur comité miroir ou au contraire les récuser pour favoriser leur position personnelle. La dissociation du travail d'expert (WG) et de délégué national (TC) réduit considérablement les chances du monde associatif d'influencer l'élaboration d'une norme internationale par la seule participation aux réunions du comité miroir concerné. Malgré l'existence de procédures complexes, l'organisation du travail au sein des WG est très variée et affiche une certaine contingence. La contingence des méthodes de travail des WG ne relève cependant pas, en premier lieu, des compétences personnelles des animateurs, mais bien de l'absence d'exigences précises relatives à ces méthodes dans les procédures de l'ISO. Or, ces méthodes ne sont pas neutres ; elles affectent l'ouverture des débats et, partant, les possibilités d'influencer le contenu des normes, par exemple en permettant de présenter plus avant les motivations à l'origine de tel ou tel commentaire. De plus, une prime semble accordée aux commentaires techniques comportant des propositions rédactionnelles qui permettent de faire progresser les travaux, alors qu'à l'inverse les commentaires généraux se prêtent plus difficilement à une proposition rédactionnelle et à son agencement dans les modèles d'écriture. Cependant, il ne s'agit pas ici de condamner l'amateurisme ou de saluer le professionnalisme de l'animation, mais plutôt de souligner les avantages et inconvénients propres à ces deux pôles : d'un côté, un débat large qui court le risque d'être capturé ; de l'autre, un débat fermé qui ne permet guère un traitement substantiel des commentaires. Ainsi, comme nous allons le voir dans la section suivante, l'industrie hôtelière peut très bien s'accommoder des deux variantes pour asseoir sa position. Autrement dit, si les méthodes de travail peuvent contribuer à ouvrir ou à fermer les débats, l'influence du monde associatif sur l'élaboration des normes internationales est dans une large mesure subordonnée aux intérêts des acteurs de l'industrie et des associations professionnelles.

Enfin, et cela n'étonnera guère à la lumière des considérations précédentes, au cours des différentes réunions des WG de l'ISO auxquelles nous avons participé, le consensus exprimé par les normes internationales est avant tout apparu comme une construction discursive. Autrement dit, il s'agit plus souvent de faire vivre l'idée de consensus que de l'atteindre. Le travail des animateurs est alors important pour faire vivre cette idée et passe notamment par une présentation des décisions et discussions sous cet angle, ou par le recours à l'humour. C'est à l'occasion d'un vote à main levée qu'un animateur précise : « On ne vote pas, on sent le consensus. » De même, en cas de désaccord sur un point, les animateurs peuvent demander à l'un ou l'autre des acteurs opposés de faire une proposition concrète par l'entremise de son comité miroir et ainsi éviter de refuser explicitement un commentaire. Le traitement des commentaires permet d'ailleurs aussi de faire vivre le consensus, puisque dans la pratique, à partir du moment où un commentaire entraîne une modification du texte de la norme, celui-ci est considéré comme partiellement accepté ! À l'inverse, l'ISO ne connaît pas la possibilité d'un commentaire « partiellement refusé », qui correspondrait parfois mieux au traitement réservé à certains commentaires. Par ailleurs, le consensus vit aussi grâce à la reconnaissance des tensions et à leur formulation sous un jour plus constructif. Autrement dit, l'animateur peut parfois remercier un participant pour les tensions mises en avant, qui sont alors autant d'opportunités et de sujets sur lesquels le groupe peut progresser. De même, la reconnaissance des problèmes soulevés par un commentaire est présentée comme faisant consensus (c.-à-d. tous s'accordent sur le caractère problématique d'un élément de la norme) et ce consensus sur le dissensus permet alors de passer au traitement du commentaire suivant : comme le dit un animateur après avoir invité deux parties antagonistes à partager un repas en vue de trouver une solution, « it's a challenge with no solution, we move on ». Un animateur proposera d'ailleurs la suppression d'une annexe pour éviter « trop de commentaires à ce stade du projet ». Bien que le consensus auquel l'ISO se réfère constamment ne signifie pas l'unanimité, il semble plus émerger du discours des animateurs que d'une pratique empirique où les points controversés sont purgés de la norme. Ainsi, les marges de manœuvre importantes qui apparaissent dans la conduite des travaux de normalisation ouvrent d'autant plus la voie à un usage instrumental des préoccupations des consommateurs.

### **3.3 Des commentaires influents ? INTERNORM au cœur de la diplomatie technique**

Nous observons maintenant l'influence que les commentaires élaborés au sein du projet INTERNORM ont eue sur l'élaboration des normes internationales dans le domaine du tourisme, et plus précisément concernant les offices du tourisme (WG 3), le tourisme d'aventure (WG 7), les établissements d'hébergement respectueux de l'environnement (WG 10) et, enfin, sur les espaces naturels protégés (WG 6). Au cours des quatre réunions du groupe de travail INTERNORM sur le tourisme (lire l'encadré 4), les délibérations des partenaires associatifs, soutenues par la présence d'intervenants externes et le travail exploratoire du comité de pilotage, ont permis de développer une expertise plurielle sur la base de laquelle les commentaires ont été formulés. Par exemple, dans le domaine du tourisme d'aventure, les délibérations des partenaires ont permis de souligner que ces activités ne sont pas uniquement réalisées dans un cadre touristique, comme le définit la norme, mais peuvent aussi s'entreprendre en lien avec des activités d'évaluation du personnel ou lors de séminaires d'entreprise. Sous cet angle, la sécurité de ces activités concerne aussi bien les consommateurs que les travailleurs, ce qui montre que les intérêts de ces deux groupes ne s'opposent pas nécessairement. De même, la présence d'un représentant de la fondation Safety in adventures a attiré l'attention des participants sur l'absence de définition du niveau de risque tolérable pour de telles activités<sup>501</sup>. Concernant les pratiques environnementales dans l'hôtellerie, le développement d'un aperçu de la variété des écolabels dans le tourisme (voir l'annexe 7 écolabel) et la présence d'un représentant de l'un de ces labels ont permis d'observer les lacunes de la norme proposée quant à la définition d'objectifs environnementaux ou de critères d'évaluation des performances, essentiels pour assurer la crédibilité de ce type de normes. Les commentaires élaborés par les partenaires associatifs dans le domaine des espaces naturels protégés ont aussi bénéficié de la présence d'un intervenant extérieur et ont porté sur les lacunes de la norme concernant la gestion des déchets et les informations y relatives pour les visiteurs, sur les questions d'accessibilité des infrastructures et les moyens de

---

<sup>501</sup> Le représentant de la fondation nous indique qu'en Suisse, ce risque est défini comme suit : « le risque individuel de mort en participant à une activité de plein air et d'aventures doit être inférieur à la moitié du risque de mort moyen pour un accident de moto » (voir l'annexe 11, PV de la quatrième réunion du GT INTERNORM tourisme).



transport pour accéder aux espaces naturels. Ainsi, au cours des délibérations, les préoccupations des partenaires relatives aux droits des consommateurs, à l'environnement ou aux questions d'accessibilité sont venues s'enrichir mutuellement pour déboucher sur des commentaires qui associent ces différentes dimensions, comme dans le cas d'un commentaire demandant que les informations transmises par les offices du tourisme portent aussi sur les besoins spécifiques des personnes handicapées ou l'existence de pistes cyclables pour favoriser une mobilité douce.

#### **Encadré 4: Chronologie des activités d'INTERNORM dans le TC 228**

- Mars 2011 : séance de lancement du projet INTERNORM. Les partenaires associatifs choisissent de suivre le domaine du « tourisme et services connexes » (ISO TC 228).
- Mai 2011 : sixième réunion du comité ISO sur le tourisme et les services connexes, Viterbo, Italie. INTERNORM assiste pour la première fois aux groupes de travail sur les offices du tourisme (WG 3), le tourisme d'aventure (WG 7) et les pratiques environnementales hôtelières (WG 10).
- Juin 2011 : première réunion du groupe de travail INTERNORM sur le tourisme (ci-après GT). Le GT décide de suivre activement les WG 3, WG 6 (espaces naturels protégés), WG 10 et décide d'exercer une veille sur d'autres domaines, dont le WG 7. La norme élaborée par le WG3 est examinée plus en détail.
- Octobre/novembre 2011 : consultation des partenaires associatifs par correspondance en vue de la prochaine réunion du WG 10. En novembre, seconde réunion du WG 10 (tenue à Ankara, Turquie). INTERNORM y participe. Consultation interne des experts WG 3 quant au développement d'une norme de gestion, INTERNORM s'abstient.
- Janvier 2012 : seconde réunion du GT en présence de deux représentants du label Steinbock (aujourd'hui Ibex fairstay), un label environnemental qui s'adresse à l'hôtellerie suisse. Prise de position et examen du texte du projet de norme du WG 10 et discussion de la norme du WG 6.
- Février/ mars 2012 : soumission après validation auprès des partenaires, des commentaires d'INTERNORM concernant le WG 10. Acceptation avec commentaires de la progression de la norme développée par le WG 6. Rencontre du comité de pilotage avec deux représentants de l'hôtellerie suisse présents au sein du comité miroir « dormant ».
- Mai 2012 : septième réunion internationale du comité ISO sur le tourisme et les services connexes (ISO TC 228), Séoul, Corée du Sud. INTERNORM participe aux réunions des WG 3, WG 6 et WG 10 et défend ses premiers commentaires.
- Juillet 2012 : troisième réunion du GT en présence d'un représentant du Réseau des parcs suisses. Examen du texte du projet de norme du WG 6 et discussion des propositions rédactionnelles pour le WG 10. Transmission des propositions rédactionnelles à l'animatrice du WG 10.
- Décembre 2012 : quatrième réunion du GT en présence d'un représentant du label « Safety in adventures ». Examen des normes élaborées par le WG 7 et proposition de commentaires.
- Janvier 2013 : vote sur les normes élaborées par le WG 3 et le WG 6. INTERNORM accepte la progression de ces deux normes et soumet ses commentaires au WG 6 et (enfin) au WG 3.
- Mai. 2013 : huitième réunion du comité ISO TC 228 au Portugal INTERNORM participe aux réunions des WG 3, WG 6, WG 7 et WG 10 où des commentaires du projet sont discutés.
- Décembre 2013 : INTERNORM vote pour la publication de la norme ISO 14785 sur les offices

du tourisme (WG 3) et pour le passage au stade enquête de la norme sur les espaces naturels protégés (ISO 18065).

- Janvier 2014 : vote final dans le domaine du tourisme d'aventure. INTERNORM refuse la publication des normes ISO 21101 sur la gestion de la sécurité et ISO 21103 sur les informations aux participants.

Dès le début de leurs travaux, les partenaires associatifs ont été confrontés aux controverses sous-jacentes à certains projets de normes. Dans le domaine du tourisme, la résistance du secteur hôtelier à toute forme de normalisation internationale via ses associations faitières constitue un véritable enjeu. À côté des représentants de l'industrie hôtelière, on trouve dans les WG du TC 228 des représentants des ministères du tourisme, des professionnels de l'audit et de la certification, des universitaires, ainsi que des professionnels des organisations nationales de normalisation, et même... INTERNORM<sup>502</sup>. Si l'industrie hôtelière est peu concernée par les normes concernant les offices du tourisme, les espaces naturels protégés et les activités dans le domaine du tourisme d'aventure, elle est par contre directement visée par la norme sur les établissements d'hébergement respectueux de l'environnement. Face à l'opposition de l'industrie, la participation du monde associatif à l'élaboration de telles normes internationales n'a qu'une influence marginale. De même, alors que l'élaboration des normes internationales dans le domaine du tourisme est destinée à encadrer les relations entre les prestataires de services et les consommateurs, les préoccupations substantielles des derniers semblent systématiquement réduites et subordonnées à des considérations gestionnaires. Autrement dit, la définition d'objectifs substantiels, par exemple en matière de risques dans le domaine du tourisme d'aventure, est réduite à la mise en place de procédures de gestion visant certes à évaluer et à réduire les risques, mais ne définissant pas au final un niveau de risque tolérable pour ces activités et pour le consommateur. On aperçoit alors l'influence contradictoire des consommateurs sur les travaux de normalisation dans le domaine du tourisme : alors que ces travaux sont initiés sur la base de leurs préoccupations collectives relatives à la sécurité ou à l'impact environnemental du tourisme, ils débouchent sur des normes qui envisagent d'abord le consommateur comme un client à la recherche du meilleur choix. On assiste à l'individualisation de préoccupations collectives avec l'établissement de critères supplémentaires de choix qui réduisent la promotion de

---

<sup>502</sup> L'ANEC participe aussi à l'une des réunions à laquelle nous assistons, voir infra, 3.2.2.

ces préoccupations à l'acte d'achat individuel. Et c'est bien ici que se joue l'usage rhétorique de la figure du consommateur, permettant à la fois d'attester des apports des normes internationales pour le public et de faire passer la réalisation du bien-être collectif par les mécanismes du marché : on passe du consommateur au client.

### **3.4 Les offices du tourisme : accueil et visite guidée dans le monde des rédacteurs de normes**

Le projet INTERNORM a très rapidement constaté, d'une part, la difficulté de saisir les procédures de normalisation et, d'autre part, l'importance des normes de gestion sur le monde de la normalisation. En effet, nos premières observations, au sens littéral du terme, portent sur les offices du tourisme (WG 3), dont le texte de norme a été le premier à être discuté lors de la séance initiale du GT tourisme et le premier WG auquel nous ayons assisté<sup>503</sup>. Lors de la réunion du WG en Italie le mois précédent, il avait été décidé<sup>504</sup> au terme d'une journée de débats, ouverts mais peu dynamiques, de soumettre la norme au vote des comités miroirs dans les prochains mois. Il s'agirait alors pour INTERNORM de prendre position sur ce texte.

Quelques mois plus tard, aucun vote n'étant annoncé, nous avons pris contact avec l'animatrice afin de nous assurer de notre bonne compréhension des résolutions prises en Italie et/ou des procédures de votes. Nous apprendrons alors que le bureau de gestion technique de l'ISO (TMB) examinait la norme pour savoir s'il était possible d'associer, comme la norme en cours d'élaboration le propose, des exigences de gestion et de niveau de service dans une même norme. Si la nuance fait sens pour les normalisateurs, elle ne va pas de soi pour un public non initié. En bref, les normes de services qualifient le but à atteindre, et non la manière de l'atteindre, qui relève des normes de gestion (type ISO 9000). Autrement dit, le TMB examine si la norme peut à la fois définir le résultat à obtenir (par exemple, les horaires d'ouverture sont affichés, les lieux sont accessibles) et la façon d'y parvenir (les offices du tourisme définissent une politique de communication, la mettent en place, la contrôlent et la documentent, ils évaluent les questions d'accessibilité). Cette distinction n'est pas anodine et répond aux craintes des prestataires de services et

---

<sup>503</sup> Voir le procès-verbal de la première réunion du groupe de travail INTERNORM sur le tourisme (annexe 8, PV de la première réunion du GT INTERNORM tourisme).

<sup>504</sup> Au sein des WG, tout comme au COPOLCO ou au TMB, ces décisions se prennent sous la forme de « résolutions ».

des normalisateurs quant aux coûts engendrés par les certifications multiples et à une mise en concurrence des normes de gestion existantes mondialement reconnues. Il s'agit d'assurer la cohérence des normes de gestion développées par l'ISO (par exemple entre la série ISO 9000 et la série ISO 14000 consacrée à la gestion environnementale), et ce, afin de garantir leur crédibilité et d'éviter une explosion des coûts de certification liés à l'usage de ces normes. On comprend dès lors les décisions prises par le TMB, demandant d'abord à tous les comités techniques de garder séparées les exigences de gestion et les exigences concernant les produits ou les services, puis plus spécifiquement au TC 228 de respecter cette politique<sup>505</sup>. Il faut ici souligner qu'en vue de préserver la cohérence interne des normes de gestion et d'éviter leur prolifération, l'ISO a introduit en 2001 un guide intitulé *Lignes directrices pour la justification et l'élaboration de normes de systèmes de management*. Ce guide a désormais acquis un caractère obligatoire, puisqu'il a été repris directement au sein des procédures ISO en 2013<sup>506</sup>. C'est ainsi que, fin 2011, anticipant la décision finale du TMB, l'animatrice soumet la question aux experts du WG 3 quant à leur désir d'élaborer une norme de gestion et de réaliser l'étude de justification correspondante. Sur la soixantaine d'experts que compte le groupe, seuls trois experts participent formellement à ce vote, qui n'offre que deux options (oui/non). INTERNORM a transmis par correspondance son désir de s'abstenir sur cette question, se jugeant peu qualifié pour y répondre<sup>507</sup>. La réponse est négative et les exigences de gestion sont alors supprimées de la norme au cours de la réunion du WG à Séoul en 2012, prévue sur deux jours et qui ne prend finalement qu'une demi-journée. La norme sera alors ouverte au vote des comités miroirs de septembre 2012 à janvier 2013 et nous aurons l'occasion de soumettre nos commentaires élaborés au cours de la première réunion du GT en juin 2011.

---

<sup>505</sup> Voir les résolutions du TMB 16/2012 et 17/2012 prises lors de la 53<sup>e</sup> réunion du TMB à Genève, 15-16 février 2012. Procès-verbal disponible en ligne à l'adresse : [http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/-15620806/15620808/15623592/15768435/15845282/TMB\\_31\\_2012\\_%2D\\_Confirmed\\_minutes\\_of\\_the\\_53rd\\_meeting\\_of\\_the\\_TMB%2C\\_15%2D16\\_February\\_2012.pdf?nodeid=15768974&vernum=-2](http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/-15620806/15620808/15623592/15768435/15845282/TMB_31_2012_%2D_Confirmed_minutes_of_the_53rd_meeting_of_the_TMB%2C_15%2D16_February_2012.pdf?nodeid=15768974&vernum=-2). Soulignons que ces décisions venaient confirmer une résolution antérieure prise fin 2011.

<sup>506</sup> Voir l'annexe SL des Directives ISO/CEI, Partie 1 (2013b), « Propositions de normes de système de management » qui exige désormais la réalisation d'une étude de justification tout comme elle impose une structure, des textes de base et un certain nombre de définitions et de termes identiques à toutes les normes de gestion. Voir aussi Graz & Hauert, 2013.

<sup>507</sup> Précisons que cinq autres participants répondent par correspondance au vote et ne sont pas décomptés dans les résultats.

Ce WG nous a donc permis d'observer la durée potentielle des travaux de normalisation, tout comme la difficulté de saisir pleinement les procédures de travail. Il a aussi permis d'observer l'influence concrète du projet sur l'élaboration de la norme internationale. Nos commentaires, ainsi que d'autres, ont fait l'objet des délibérations du WG3 à Porto en 2013, qui a réuni une quinzaine d'experts. Ils ont pour la plupart été acceptés (sept sur neuf), à l'exception de notre demande de changer les annexes informatives concernant les droits des consommateurs et l'accessibilité en annexes normatives. Il a certes fallu argumenter pour faire passer certains des commentaires : par exemple pour assurer la disponibilité, dans les offices du tourisme, d'informations relatives aux besoins des personnes handicapées ou aux activités pour les plus jeunes, une exigence perçue par certains comme relevant d'une discrimination positive contraire à l'idéal républicain. Ainsi, la participation du monde associatif peut avoir une influence sur l'élaboration des normes, mais nécessite pour cela une présence effective aux réunions des WG. L'influence peut alors être d'autant plus grande que les décisions « consensuelles » qui orientent le développement des normes internationales sont parfois le fruit d'une poignée d'experts. Dans ces conditions, un expert peut faire la différence. Ainsi, les normes internationales font parfois l'objet d'une faible participation, et derrière le consensus national se trouve un seul expert. D'ailleurs, les commentaires soumis par INTERNORM ont été transmis au WG par l'entremise de la SNV et représentaient la position de la Suisse<sup>508</sup> ! Voilà qui contraste avec le rôle dévolu aux normes internationales par les autorités publiques et qui laisse augurer des possibilités de capture lors de leur élaboration. Enfin, les contraintes que les normes de gestion peuvent faire peser sur le développement des normes de services se sont fait une première fois sentir – une observation confirmée au sein de plusieurs groupes de travail, dont le WG 7 sur le tourisme d'aventure.

### ***3.4.1 Tourisme d'aventure : les procédures de l'insécurité ?***

Ce titre provocateur résume bien les observations ethnographiques réalisées dans le cadre du tourisme d'aventure (WG 7), où les consommateurs ont clairement fait

---

<sup>508</sup> En janvier 2014, c'est d'ailleurs à nouveau le projet INTERNORM qui a accepté au nom de la Suisse la publication de la norme « ISO 14785:2014 Offices de tourisme -- Services d'accueil et d'informations aux touristes – Exigences », une norme désormais en vente pour la modique somme de CHF 38.- (voir [www.iso.org](http://www.iso.org)).

l'objet d'une traduction rhétorique dans la mesure où leurs préoccupations ont été subordonnées, d'une part, aux exigences de cohérence des normes de gestion et, d'autre part, aux intérêts des principaux acteurs en présence. Au sein de ce groupe de travail, les auditeurs, certificateurs et autres conseillers en entreprise sont à l'initiative des débats et les dominent. Notre participation a ainsi permis de confirmer plus avant notre argument et de voir un usage instrumental des procédures aussi constaté dans le WG 10.

Signalons d'emblée que les partenaires associatifs ont décidé d'exercer une veille sur ce domaine et qu'INTERNORM interviendra à un stade quasi final (enquête) sur les normes développées par le WG 7. De même, précisons que la Suisse, à l'instar des pays nordiques, de la France, de l'Allemagne et des Pays-Bas, s'était opposée à la création de ce groupe en 2009 en raison de l'existence de la fondation Safety in adventures, qui couvre déjà le marché<sup>509</sup>. La proposition originelle pour la création de ce WG en 2009 portait sur le développement d'une seule norme internationale en trois parties couvrant respectivement la gestion de la sécurité, l'information du client et les compétences des guides. Le travail du WG 7, proposé conjointement par le Brésil et le Royaume-Uni, repose à nouveau sur des normes nationales puisque des normes similaires existent au niveau national dans ces deux pays depuis 2005<sup>510</sup>. Les experts brésiliens et britanniques, ainsi que les représentants néozélandais seront les plus actifs au cours des réunions auxquelles nous assistons en Italie (2011), puis à Porto (2013). L'intérêt de la Nouvelle-Zélande pour les travaux de l'ISO est d'ailleurs étroitement lié à une initiative nationale visant à

---

<sup>509</sup> Soulignons ici que les deux intervenants de cette fondation lors du GT INTERNORM nous ont informé ne pas avoir connaissance des initiatives de l'ISO, et le vote de l'industrie hôtelière suisse illustre à nouveau la représentativité très relative des positions nationales, ainsi que la faiblesse des mécanismes de consultation.

<sup>510</sup> En effet, l'organisation nationale de normalisation au Brésil (ABNT) dispose depuis 2005 de trois normes portant respectivement sur les compétences personnelles (ABNT 15285), les informations minimales à transmettre au client (ABNT 15286) et la gestion de la sécurité (ABNT 15331) (voir <http://www.abntcatalogo.com.br>, accès le 30 avril 2014). Au Royaume-Uni, il existe depuis 2007 la norme BS 8848, intitulée « Specification for the provision of visits, fieldwork, expeditions and adventurous activities outside the United Kingdom » (voir <http://shop.bsigroup.com/ProductDetail/?pid=00000000030270872> accès le 30 avril 2014) ; cette norme renvoie aussi aux aspects de qualification du personnel, d'information du client et de gestion des risques (voir <http://www.bsigroup.com/LocalFiles/en-GB/consumer-guides/resources/BSI-Consumer-Brochure-Adventurous-Activities-UK-EN.pdf>, accès le 30 avril 2014).

réguler les activités à risques répondant à plusieurs catastrophes<sup>511</sup>. Enfin, l'un des experts brésiliens sera aussi activement impliqué dans les travaux de mise en cohérence des normes de gestion<sup>512</sup>. Ces travaux concernent la structure et la terminologie identique que devront respecter les normes de gestion et font l'objet d'une présentation introductive lors de la réunion du WG 7 en 2011 : comme le dit la secrétaire du TC 228 au cours de la présentation, « ce n'est pas *encore* obligatoire ». Cette présentation offre aux animateurs du groupe de travail l'opportunité de questionner la reprise de cette structure pour le développement de la norme sur la gestion de la sécurité : sa reprise assurerait la cohérence de cette norme avec les autres systèmes de gestion, mais retarderait les travaux du groupe. La proposition est mise au vote et personne parmi la trentaine de participants présents ne s'oppose. Nous pourrions observer par la suite que cette décision a des conséquences importantes qui ne sont pas nécessairement de nature à retarder les travaux : toute une série de commentaires portant sur des éléments déjà définis au sein du modèle sont ainsi déjà traités comme « résolus » au sein de la nouvelle structure !

Lors de la réunion de ce WG en Italie, nous observerons très clairement les mécanismes par lesquels les préoccupations substantielles des consommateurs sont subordonnées aux intérêts des acteurs dominants de la normalisation internationale. Comme nous l'avons souligné, ce groupe devait à l'origine élaborer une seule norme contenant trois parties (gestion de la sécurité, information aux

---

<sup>511</sup> Il s'agit d'une réglementation intitulée « Health and Safety in Employment (Adventure Activities) Regulations 2011 » et la norme correspondante a été publiée en 2013 dans le journal officiel néozélandais (voir <http://www.business.govt.nz/worksafe/information-guidance/all-guidance-items/safety-audit-standard-for-adventure-activities-2013-requirements-for-a-safety-audit-of-operators-march-2013/safety-audit-standard-adventure-activities-operators-requirements.pdf>, accès le 30 avril 2014). Il est intéressant de constater que l'initiative néozélandaise rappelle la dynamique des controverses puisqu'elle fait suite à divers accidents et décès qui ont mis en lumière des manquements dans l'encadrement de ces activités (voir : <http://www.globaltimes.cn/content/780110.shtml> et <http://www.3news.co.nz/New-safety-audit-for-adventure-tourism/tabid/421/articleID/290328/Default.aspx>, accès le 30 avril 2014.). Enfin, soulignons que dans ce nouvel environnement législatif, le représentant néozélandais sera responsable d'une vingtaine d'auditeurs chargés de l'évaluation des prestataires d'activités touristiques risquées. De même, sa participation aux réunions du TC 228 fait l'objet d'un financement public (voir <http://www.standards.co.nz/news/media-releases/2012/jul/new-zealand-contributing-to-development-of-new-international-adventure-tourism-standards/>, accès le 30 avril 2014).

<sup>512</sup> La secrétaire du TC 228 nous informe lors de cette réunion que ce groupe, dénommé « Joint technical Coordination Group » a été établi sous l'égide du TMB courant 2010 et a pour objectif le développement d'un modèle d'écriture pour assurer la cohérence des normes de gestion. Les résultats de ce groupe, attendus courant 2012, déboucheront sur l'annexe SL (voir supra, note 407).

participants et compétences du personnel). Cependant en raison de la stricte séparation des exigences de gestion et des exigences de services dans les normes ISO, le WG a décidé d'élaborer trois normes distinctes. L'ANEC fait part de ses inquiétudes dès le début de la réunion en Toscane. Et pour cause : la gestion de la sécurité lors des activités touristiques « risquées » est inséparable des aspects relatifs à l'information des clients et aux compétences des guides. L'ANEC craint que ces trois normes ne soient pas appliquées conjointement, puisque les prestataires de services pourront les adopter indépendamment les unes des autres<sup>513</sup>. Sa demande de réunir les trois normes en une se heurte à un refus des représentants brésilien et anglais, qui justifient leur position uniquement sur la base des exigences des procédures de l'ISO. Le lendemain, la question est à nouveau soulevée en présence d'un représentant du secrétariat central de l'ISO, mais sous un angle plus pragmatique : au sein de quelle norme les liens entre les compétences du personnel, l'information et la gestion de la sécurité sont-ils traités ? L'animateur ne perd pas de temps et reformule la question sous l'angle d'un possible mélange des exigences de gestion et de service, qu'il adresse au représentant de l'ISO. Ce dernier livre alors la réponse : les normes de système de gestion ne peuvent pas faire de références normatives à d'autres normes fixant des exigences pour les produits ou les services. On comprend dès lors pourquoi l'ANEC, qui a publiquement soutenu et salué la création du WG 7 en 2009<sup>514</sup>, s'est aussi publiquement retirée du groupe début 2013<sup>515</sup> alors que l'une des trois normes (celle sur les compétences du personnel) a été rétrogradée en rapport technique, faute de consensus. La Suisse, en l'occurrence le représentant d'INTERNORM, soutiendra la position de l'ANEC lors de la réunion plénière du TC 228 à Porto et les partenaires associatifs du projet refuseront les deux normes soumises au cours du vote final<sup>516</sup>.

---

<sup>513</sup> De plus, il n'est pas possible que ces normes se référencent mutuellement. Dans le jargon de la normalisation, il s'agit d'intégrer une « référence normative » aux deux autres normes dans chaque document, puisque cela reviendrait à rendre la conformité à la norme de gestion dépendante de la conformité à une norme de service (par exemple en matière d'information transmise aux participants).

<sup>514</sup> Voir : <http://www.anec.org/anec.asp?p=archives&ref=02-01.01-01&ID=248>, accès le 30 avril 2014.

<sup>515</sup> Voir <http://www.anec.org/print.asp?rnd=7055&ref=02-01.01-01&lang=en&ID=279>, accès le 30 avril 2014.

<sup>516</sup> Sans effet puisque ces normes ont été publiées en 2014. Il s'agit de la norme ISO 21101 « Tourisme d'aventure – Systèmes de management de la sécurité – Exigences » et ISO 21103 « Tourisme d'aventure – Informations aux participants. ». Le rapport technique a été publié en 2013, il s'agit de l'ISO/TR 21102, « 21103, Tourisme d'aventure – Leaders – compétence du personnel. »



On voit ici à quel point la figure du consommateur fournit une ressource discursive aux normalisateurs et aux professionnels de la certification et de l'audit qui les entourent. La proposition de création du groupe ISO sur le tourisme d'aventure ne manque pas de souligner que la sécurité, notamment dans le domaine des services, est une priorité du COPOLCO et que, sous cet angle, les travaux auront des effets particulièrement bénéfiques pour les clients, qui auront la preuve d'une approche consistante de la sécurité. L'introduction de la norme ISO 21101 précise aussi que « la mise en œuvre efficace de la présente norme internationale, de l'ISO/TR 21102 et de l'ISO 21103 aidera les consommateurs à faire des choix éclairés d'activités et de prestataires »<sup>517</sup>. Si les travaux du WG 7 reconnaissent les consommateurs comme l'un des publics légitime de l'action des normes internationales, leurs intérêts collectifs sont réduits au silence par des questions de procédure de normalisation. On justifie le refus de traiter d'enjeux substantiels sur la base des procédures, alors que dans le même temps ces enjeux sont souvent à l'origine des travaux, à plus forte raison dans le domaine du tourisme d'aventure. C'est ici que se joue une partie de l'usage rhétorique de la figure du consommateur, c'est-à-dire dans la capacité des normalisateurs à reconnaître à la fois les consommateurs comme l'un des publics légitimes des activités de normalisation, et comme un partenaire économique et rationnel qui permet de subordonner le bien-être collectif des consommateurs aux exigences du marché, au choix individuel et à la logique de la concurrence. Les professionnels de la certification et du conseil en entreprise apparaissent alors comme les gardiens de l'« ordre marchand » (Pinto, 2013) au sein des arènes de la normalisation internationale.

En effet, les commentaires soumis par INTERNORM à ce groupe de travail portaient entre autres sur le « niveau de risque » des activités couvertes par la norme et le projet désirait voir cette information transmise aux participants<sup>518</sup>. Lors de la réunion du WG 7 à Porto, l'un de ces commentaires a fait l'objet d'un débat plus prolongé qui n'a certes pas eu une issue favorable, mais qui a permis d'éclairer à quel point les arguments des auditeurs font autorité dans les arènes de la

---

<sup>517</sup> Introduction disponible en ligne à l'adresse : <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21101:ed-1:v1:fr>, accès le 30 avril 2014.

<sup>518</sup> Nos commentaires visaient aussi à répondre aux craintes d'une adoption partielle de ces trois normes, notamment en proposant des références normatives croisées, ou par la reprise de certains éléments du rapport technique dans la norme de gestion. Nous n'aurons pas plus de succès que l'ANEC.

normalisation internationale. Il a aussi permis de constater que les arguments du monde associatif peuvent être à double tranchant. En effet, le débat qui nous opposera aux représentants néozélandais, soutenus par des représentants britanniques et brésiliens, conduira à supprimer la notion de la norme ISO 21103. La nature de l'émetteur d'un commentaire semble alors affecter son traitement.

Le commentaire en question, issu des délibérations des partenaires associatifs en décembre 2012, demandait l'ajout du « niveau de risque » d'une activité d'aventure dans la liste des informations à transmettre aux participants, une demande à laquelle les principaux acteurs du groupe s'opposeront : en cause, la difficile mesure du niveau de risque, qui varie en fonction des compétences du consommateur, faisant glisser la question du risque de l'activité à la compétence du consommateur. Suite à de nombreux échanges où nous mentionnions l'approche de la question en Suisse, les effets d'entraînement qu'une telle exigence pourrait avoir, ou encore la question de la crédibilité d'une norme sur l'information qui ne traite pas du niveau de risque dans le domaine du tourisme d'aventure, le commentaire INTERNORM a été brièvement collé dans le document de la norme projeté sur l'écran. Il a suffi à un participant néozélandais de répéter l'argument déjà maintes fois évoqué des difficultés de mesure pour que le commentaire soit définitivement rejeté – ou plus précisément partiellement accepté, puisqu'il proposait aussi de classer les informations selon qu'elles soient générales ou concernent plus précisément la sécurité, une proposition éditoriale acceptée. Au cours de la pause qui a suivi le rejet de ce commentaire, un représentant asiatique est venu nous faire part de son soutien et nous a demandé quel était finalement le résultat de la discussion, malgré sa présence, montrant ainsi à quel point l'implication des experts est variable.

En revenant brièvement sur l'histoire de cette notion au sein de la norme, on aperçoit alors les aléas possibles de l'écriture des normes, ce qui pose aussi la question de l'influence que l'émetteur d'un commentaire peut avoir sur sa réception dans les WG. En effet, la norme en question ne faisait pas référence au « niveau de risque » avant la réunion de Séoul (2012), où c'est un commentaire... néozélandais qui a introduit la notion dans le texte. Ce commentaire demandait que le niveau de risque fasse partie des informations préliminaires à transmettre aux participants et qu'il fasse l'objet d'une information claire. Sous cet angle, le commentaire d'INTERNORM ne visait à ajouter ce point dans la liste détaillée des informations à

transmettre. Au cours du débat sur cette notion, nous mentionnons d'ailleurs la présence du terme dans la norme et le fait qu'il n'a pas posé problème puisqu'il n'a pas fait l'objet de commentaires soulignant par exemple les difficultés de mesure évoquées ci-dessus. Les sourires provoqués ne changeront rien à l'issue du débat. Les animateurs, par souci de cohérence, décident de supprimer la première référence à cette notion, ce à quoi nous nous opposons : l'animateur avait maintes fois répété que le WG ne devait réviser que les éléments de la norme pour lesquels un commentaire était formulé, ce qui n'était pas le cas de ce paragraphe. Le secrétaire et l'animateur du groupe répondent alors qu'il s'agit là d'une « question technique et qu'ils sont autorisés à le faire ». Le malaise est palpable et l'animateur du groupe rappelle sa neutralité, tout comme la nature équitable du processus de travail. Cependant, au cours de cette réunion, la méconnaissance de certains points de procédures auxquels nous avons pu nous familiariser éveillera quelques doutes quant à cette pratique<sup>519</sup>. Il semble alors que le seul fait que cette notion soit évoquée par un représentant du monde associatif suffise à provoquer la méfiance des participants les plus actifs.

En résumé, la participation d'INTERNORM au groupe de travail de l'ISO dans le domaine du risque d'aventure atteste de l'usage rhétorique du consommateur par les acteurs dominants au sein de ces groupes. L'influence du consommateur est subordonnée aux intérêts des certificateurs et des professionnels du conseil en entreprise et les débats sur les enjeux substantiels des normes sont souvent dominés par des considérations procéduraires. La malléabilité de la figure du consommateur permet aux normalisateurs de démontrer à l'extérieur leur volonté d'assurer la sécurité d'un consommateur citoyen et, dans le même temps, elle permet aux experts des WG d'assurer la compatibilité des exigences contenues dans les normes internationales avec l'ordre marchand dans la réalisation de cet objectif. C'est par un choix individuel « éclairé » et les mécanismes de la concurrence que les exigences du citoyen sont assujetties à celle du client. Si l'exemple suivant atteste à

---

<sup>519</sup> En l'occurrence, l'animateur et le secrétaire désirent changer une recommandation (normative) en une note (informative) concernant les critères à prendre en compte pour évaluer le niveau de difficulté d'une activité. Ils utilisent alors un argument entendu au sein d'autres WG, à savoir que « cela ne change rien », argument auquel il y a toujours un participant pour souligner que si cela ne change rien, alors pourquoi changer. Dans ce cas précis, il me faudra lire les procédures au WG pour que la recommandation soit préservée !

nouveau du rôle instrumental des procédures, elles seront moins utilisées pour réduire le consommateur-citoyen au consommateur-client que pour prévenir l'émergence d'une nouvelle norme internationale.

### ***3.4.2 Des pratiques environnementales de l'hôtellerie aux pratiques de l'hôtellerie en normalisation : le cas des hébergements respectueux de l'environnement.***

Nos observations lors des réunions du WG 10 de l'ISO TC 228 ont à nouveau confirmé la résistance du secteur de l'hôtellerie à toute forme de normalisation internationale. Nous aurons l'occasion de suivre ce groupe de travail dès sa création en 2011 et sa première réunion en Italie. Par la suite, nous participerons à ses réunions en Turquie, en Corée du Sud ainsi qu'au Portugal. Là encore, la Suisse, plus précisément les représentants des associations professionnelles du secteur, s'oppose à la création de ce groupe de travail, tout comme la majorité des associations professionnelles en Europe. Le WG 10 n'aurait pas vu le jour sans le soutien des pays non européens. Intitulé « établissements d'hébergement respectueux de l'environnement », ce groupe proposé par la Turquie vise à nouveau à la promotion d'une norme nationale à l'échelle internationale. Cependant, contrairement au WG 7, l'opposition et la stratégie du secteur hôtelier réduisent cette possibilité à néant dès la première réunion du WG 10, qui montre alors l'un des paradoxes du développement des normes : les acteurs s'opposant à son élaboration peuvent en devenir les principaux artisans.

En effet, au cours de la première réunion du WG 10 en Italie, la proposition turque fait l'objet de vives critiques des représentants de l'industrie hôtelière, qui monopolisent largement les débats : cette proposition et ses exigences très concrètes<sup>520</sup> ne répondent pas à la variété des situations locales et l'avantage d'une telle norme pour les consommateurs est remise en question puisqu'il existe déjà plus de 120 labels différents<sup>521</sup>. Comme le diront les représentants de l'industrie

---

<sup>520</sup> La proposition turque indique par exemple le nombre de litres maximum qu'une chasse d'eau doit consommer, ou des ratios précis entre la surface habitée et la surface totale d'un hôtel, ou encore des exigences concernant les économies d'énergie (la climatisation doit s'éteindre automatiquement lors de l'ouverture des portes ou des fenêtres, les lumières doivent s'éteindre lorsque le client quitte la chambre, les minibars doivent être placés à l'abri d'un ensoleillement direct, etc.).

<sup>521</sup> Voir annexe 7 qui offre un aperçu de la diversité de ces labels.

hôtelière, « il ne s'agit pas de faire plus de bruit dans une situation déjà bruyante ». Un tour de table est donc organisé pour connaître la position des différents experts présents, et la position de l'industrie hôtelière européenne se fait plus nuancée : « nous sommes tous d'accord sur les objectifs, ce sont les moyens qui posent problème ». La discussion se fera donc sur les moyens et non sur les objectifs, démontrant à nouveau la subordination d'enjeux substantiels à des questions de procédure. À cette occasion, la stratégie des associations professionnelles du secteur hôtelier se fait jour : lors d'une discussion en aparté entre leurs représentants qui se déroule juste derrière nous durant la pause, une « stratégie de limitation des dommages » est mentionnée et sera suivie d'un échange de cartes de visite. Il s'agit de rendre la norme internationale éventuellement développée par ce groupe la plus inoffensive possible et cette stratégie se traduit d'une part par la réorientation de l'approche adoptée par le groupe puis, dans un second temps, par le type de référentiels développés par le groupe.

En effet, lors de la réunion de Rome, le représentant d'une organisation en liaison avec ce groupe de travail, le Conseil pour le tourisme durable mondial (GSTC)<sup>522</sup>, lui aussi sceptique quant à l'apport d'une norme environnementale supplémentaire pour les hôtels, offre une solution à l'industrie hôtelière et essaie dès lors de positionner l'organisation comme un « point de passage obligé » dans l'élaboration de la norme. Le GSTC a développé des critères qui ne s'adressent pas directement aux hôteliers, mais aux organisations en charge des labels environnementaux dans le tourisme. Cette initiative permet aux représentants de l'industrie de faire remonter le débat en généralité : faut-il développer une norme fixant des exigences pour les hôtels ou plutôt une norme visant à l'harmonisation des labels existants, et donc s'adressant à ces organisations ? Et d'annoncer que cette dernière option est la seule qui fasse consensus à leurs yeux. Après la pause de midi, le travail du GSTC fait l'objet d'une présentation détaillée : l'organisation a évalué plus de 4500 critères différents contenus dans les labels existants et a pu dégager 37 critères généraux,

---

<sup>522</sup> Il s'agit du Global sustainable tourism council (GSTC), qui a élaboré, en collaboration avec plus de 120 organisations, dont des agences de l'ONU et les principaux labels environnementaux (par exemple Rainforest alliance, Green key ou encore Earthcheck), une liste de domaines et de sujets que ces labels devraient couvrir en vue d'une harmonisation non pas des exigences concrètes, mais des thèmes et aspects couverts par ces labels. Cette organisation a des activités de certification des labels selon leur conformité aux exigences définies par l'organisation.

enrichis par plus de mille commentaires et les contributions de quelque 8000 experts ! Les associations européennes questionnent par la suite à plusieurs reprises le représentant du GSTC pour souligner la large consultation qui a conduit à ces critères, le nombre de labels analysés et d'experts consultés, et finalement la représentativité supérieure du GSTC par rapport au présent groupe. Dans ces conditions, l'industrie hôtelière souligne que ces critères peuvent offrir une base solide de travail au groupe, qui ne compte aucun représentant des labels. Les autres participants du groupe sont étonnamment silencieux face à cette proposition et la secrétaire du TC 228 suggère que l'approche adoptée par le groupe fasse l'objet d'une consultation auprès des comités miroirs. À la suite de cette réunion, les experts seront consultés pour connaître leur position quant à différentes options présentées dans un document : faut-il développer a) une norme à l'intention des hôteliers et définissant des exigences uniques, b) une norme fixant des exigences différenciées en fonction du nombre d'étoiles de l'établissement ou c) de différents niveaux de performance, ou enfin d) une norme établissant des lignes directrices pour l'évaluation des labels existants (guide) ? Bien entendu, c'est cette dernière option qui est la plus en adéquation avec les intérêts des fédérations européennes de l'industrie touristique, car permettant aux hôtels de sortir de la ligne de mire du groupe.

L'option préférée par l'industrie hôtelière en vue de limiter l'influence de l'ISO dans le domaine des normes environnementales pour les hôtels trouve aussi un certain soutien auprès des représentants des consommateurs. Au sein du projet INTERNORM, la consultation par correspondance des partenaires sur cette question ne permet pas de dégager une majorité claire pour l'une ou l'autre des options préalablement à la réunion d'Ankara. Pour certains partenaires associatifs, une norme avec des exigences uniques a le mérite de la clarté, dans le même temps une telle norme ne permet pas nécessairement au consommateur de s'y retrouver dans la « jungle » des éco-labels (voir l'annexe 7) et sous cet angle, un guide à l'intention des développeurs de labels pourrait s'avérer utile. C'est au cours de la seconde réunion du WG 10 en Turquie que cette option est arrêtée par la dizaine d'experts présents, pour une moitié turque, l'autre moitié étant composée précisément des acteurs qui se sont opposés à la création du groupe de travail, ainsi que du

représentant du GSTC<sup>523</sup>. L'industrie hôtelière réussit à faire passer sa proposition de ligne directrice adossée aux critères du GSTC<sup>524</sup>. Elle propose une résolution dans ce sens, et si le projet INTERNORM n'est pas opposé à un guide par principe, les représentants turcs déclarent devoir soumettre la question à leur ministère et informeront le groupe au cours de la seconde journée de travail. Les représentants européens rappellent que cette approche est la seule pouvant faire consensus à leurs yeux. Le lendemain, peu après le début de la réunion, un délégué turc répond à son téléphone : la Turquie soutient la résolution. Sourires et poignées de mains entre les acteurs européens et le GSTC alignés face aux représentants turcs. Au cours de cette réunion, les travaux du GSTC font à nouveau l'objet d'une présentation où l'on apprend que les critères du GSTC seront bientôt en révision. L'industrie hôtelière salue à nouveau l'inclusivité du processus du GSTC et suggère de développer rapidement la norme ISO, afin que celle-ci fasse partie des documents revus par le GSTC lors de l'actualisation de ses critères. Très concrètement, recommandation est faite qu'au cours du processus ISO, les critères ne subissent aucune modification, et la partie des critères du tourisme durable concernant l'environnement<sup>525</sup> est collée dans le texte de norme à la suite d'une brève introduction (au statut informatif) et du domaine d'application de la norme, qui ne concerne désormais plus les hôtels, mais les organisations développant des spécifications et labels environnementaux, conformément à la résolution adoptée.

C'est à la suite de la réunion en Turquie que le GT INTERNORM se réunit pour discuter du texte de norme proposé et élabore des commentaires qui portent essentiellement sur l'absence d'exigences précises en dehors du catalogue de thèmes proposés et sur la plus-value de la reprise des critères du GSTC, alors disponibles gratuitement sur internet, dans une norme destinée à la vente. Ces commentaires feront partie des discussions du WG 10 lors de sa réunion à Séoul

---

<sup>523</sup> Cette décision est arrêtée au sein d'une résolution qui peut être prise durant la seconde journée de réunion ; les experts turcs attendent en effet un appel de leur Ministère du tourisme pour confirmer leur position. Il est aussi intéressant de constater que pour justifier cette décision auprès des experts absents, un représentant européen propose d'ajouter un document de présentation de ces options, qui, en l'état, fait valoir le même nombre d'avantages et d'inconvénients pour chacune des options, avec des avantages supplémentaires pour l'élaboration de lignes directrices.

<sup>524</sup> Le représentant du GSTC propose de transmettre les droits de propriété relatifs à leurs critères à l'ISO en cas d'une reprise de ces derniers.

<sup>525</sup> Ces critères traitant de la durabilité, ils abordent aussi la dimension économique et sociale du tourisme – des dimensions exclues du domaine d'application du groupe de travail.

(2012) puis à Porto en 2013. Au cours de la première de ces réunions internationales, l'approche arrêtée par le groupe à Ankara est à nouveau discutée, certains experts estimant que la faible participation à Ankara n'a pas permis l'élaboration d'un consensus. Cette fois-ci, et par opposition aux débats ayant conduit à la création du TC 228 en 2005, les représentants du secteur hôtelier en Europe s'opposent à une remise en cause du domaine d'application de la norme, alors intitulée « guide sur le développement de normes environnementales pour les établissements d'hébergement ». C'est ici que s'ouvre, pour les représentants de l'industrie, la possibilité d'abaisser un peu plus le statut du document élaboré. En effet, la secrétaire du TC 228 informe que les instances dirigeantes de l'ISO (TMB) devront être consultées avant de progresser sur la voie d'un guide, puisque ces derniers ne sont pas du ressort des comités techniques. Dans l'attente, le WG décide cependant de poursuivre le travail et traite une partie des commentaires soumis par INTERNORM. L'absence de proposition rédactionnelle conduit le groupe à demander à INTERNORM de formuler des propositions concrètes qui seront directement intégrées au texte de norme et discutées à Porto.

La réponse du TMB sera communiquée au groupe à Porto : le groupe ne peut pas développer un guide en tant que tel, mais peut travailler à l'élaboration de « lignes directrices » destinées à orienter le travail de normalisation ayant cours en dehors de l'ISO. Autrement dit, le groupe a la possibilité de développer une norme contenant des recommandations (*standard with guidance*), par opposition à une norme contenant des exigences (*standard with requirements*)<sup>526</sup>. Dans le même temps, cette lettre invite les experts du WG à considérer le type de référentiels élaboré, le thème des pratiques environnementales hôtelières pouvant faire l'objet d'une norme internationale ou d'une spécification technique selon le degré de consensus. À la suite de la présentation des différences entre ces référentiels, un représentant de l'industrie hôtelière glisse en souriant à l'un de ses collègues que la spécification technique « rendrait le tout encore plus faible » ! Par la suite, nos propositions rédactionnelles sont traitées, laissant à nouveau apparaître le poids des normes de gestion sur les délibérations : les exigences que nous avons

---

<sup>526</sup> Plusieurs experts ont alors demandé que la réponse de l'ISO soit mise à disposition du groupe, à ce jour sans effet.



proposées en matière organisationnelle (c.-à-d. fixation d'objectifs clairs au sein des labels, attribution des responsabilités, formation du personnel, etc.) sont par exemple réduites à une affirmation sur les effets bénéfiques de l'implémentation d'un système de gestion environnementale type ISO 14001. En effet, les délégués brésiliens s'opposent à ces éléments qui se rapprochent d'un système de gestion sans en avoir la cohérence. Nous soulignerons en réponse et sans succès que les organisations ont défini des objectifs bien avant l'arrivée des normes de gestion ! Début 2014, une consultation des experts a lieu pour déterminer le type de référentiel à développer et, début mars, les résultats tombent à la faveur d'une spécification technique, à une voix près.

En résumé, les délibérations au sein du WG 10 ont démontré que face à l'opposition de l'industrie, l'influence de la participation d'INTERNORM sur l'écriture des normes est marginale. Nous avons pu observer les stratégies mises en place par l'industrie hôtelière, qui ne domine pas numériquement le WG10, mais qui se montre la plus active lors des réunions. Ainsi, les acteurs opposés à la création de ce groupe de travail sont aussi ceux qui l'animent. Ils peuvent alors mettre en place une stratégie de limitation des dommages qui se traduit par le type d'approche choisi pour traiter du sujet, puis par le choix du référentiel développé. L'industrie hôtelière s'appuie alors sur les travaux du GSTC, dont une partie des critères forment le contenu de la norme et permettent concrètement sa transformation en lignes directrices. Le GSTC a lui aussi intérêt à voir son travail reconnu au sein de l'ISO, offrant un gage de crédibilité supplémentaire et une source de revenus pour l'organisation, qui facture la reconnaissance de la conformité des labels à ses critères<sup>527</sup>. L'industrie hôtelière tend donc à construire les critères du GSTC comme un « point de passage obligé » pour que le WG puisse atteindre ses objectifs, une construction qui semble possible en raison de l'intéressement réciproque du GSTC et des fédérations européennes de l'hôtellerie (Callon *et al.*, 2001, p. 94 ; Joly, 2012b). Il ne faut cependant pas s'y tromper, l'objectif des représentants de l'industrie n'est pas de promouvoir les critères du GSTC, mais bien de vider la norme de toute substance contraignante, comme en témoigne le déclassement de la norme au stade de spécification

---

<sup>527</sup> Voir <http://www.gstcouncil.org/resource-center/gstc-approval-process-for-standards-and-certification-programs/faq-gstc-recognition-a-approval.html>

technique, un référentiel valable uniquement pour quelques années. Dans l'ensemble, les préoccupations des consommateurs, confrontés à une variété de labels, ont permis de justifier le développement de lignes directrices récupérées par l'industrie dans une stratégie d'opposition aux activités de normalisation internationale dans ce domaine. La prise en compte des préoccupations des consommateurs est bel et bien subordonnée à la ressource rhétorique qu'il fournit aux acteurs dominants dans les arènes de la normalisation internationale.

### **3.4.3 Qui participe a le pouvoir ? (WG 6)**

Si l'expérience participative INTERNORM a permis d'observer l'influence rhétorique de la participation des consommateurs quant aux travaux de normalisation, elle a aussi mis en avant un constat important que l'on peut illustrer à l'aide du WG 6 sur les espaces naturels protégés. Ce groupe, essentiellement composé de représentants des ministères du tourisme ou des professionnels des ONN, nous a permis de constater que la participation effective aux réunions est essentielle en vue d'espérer d'en influencer le contenu. Comme nous l'avons évoqué, une participation directe est d'autant plus nécessaire que les experts présents à ces réunions s'expriment selon leurs compétences propres et peuvent désavouer la position nationale sans que le comité miroir en soit informé. Elle permet aussi de défendre et de faire valoir ses arguments, conduisant parfois à une amélioration substantielle du contenu de la norme. C'est le constat que nous pouvons tirer de notre participation au WG 6, dont les travaux se déroulent en dehors de toute référence aux normes de gestion et ne font pas l'objet d'une opposition des acteurs de l'industrie, visiblement peu concernés par des espaces naturels souvent sous administration publique. Ainsi, la plupart des commentaires formulés par INTERNORM au sujet de la future norme ISO 18065<sup>528</sup> ont été acceptés au cours des réunions à Séoul (2012) et à Porto (2013). Ces commentaires concernaient notamment la prise en compte de la gestion des déchets et l'information du public à ce sujet, la mise à disposition d'information relative à l'accès aux espaces naturels par des moyens de transport durable, la consultation des parties prenantes locales ou encore la définition d'exigences minimales relatives aux performances environnementales des services fournis dans

---

<sup>528</sup> Dont l'intitulé exact est « Espaces naturels protégés – Services touristiques publics délivrés par les autorités des espaces naturels protégés – Exigences ».

les espaces naturels protégés. De même, c'est une section entière sur le traitement des plaintes et réclamations qui a été ajoutée à la norme. Face aux craintes des implications légales que pourrait avoir cette exigence, notre participation a permis de défendre cette position, notamment sur la base du guide ISO 76 (« normes de services – recommandations pour répondre aux attentes du consommateur ») qui mentionne le traitement des plaintes comme élément à prendre en compte dans les normes de service.

En résumé, qui participe a le pouvoir ! Ou, plus précisément, si la participation n'a qu'une influence marginale sur le contenu des normes face à l'opposition de l'industrie et à la prévalence de considérations gestionnaires lors de l'écriture des normes internationales, elle reste un préalable nécessaire afin d'espérer pouvoir influencer leur contenu, et ce, quelle que soit la configuration des acteurs présents à la table des négociations. Enfin, il ne faut pas négliger les contraintes que la normalisation fait peser sur la participation des représentants des consommateurs : en effet, dans le seul domaine du tourisme, le projet a siégé au total durant plus de 17 jours dans les réunions des comités techniques, et a reçu entre mai 2011 et mai 2014 plus de 500 emails contenant la plupart du temps une ou plusieurs pièces jointes. À cela s'ajoute la consultation des documents antérieurs des WG, nécessaires pour comprendre les enjeux. On comprend d'autant mieux l'importance des dispositifs d'intéressement au cœur de la traduction opérationnelle.

### **3.5 Les acteurs de la normalisation internationale : des experts ?**

Nous avons proposé dans la première section de ce chapitre d'appréhender la question de l'influence du monde associatif sur l'écriture de normes sous l'angle de son expertise et de différents modèles de (co-)production des connaissances scientifiques et techniques. Notre voyage au cœur des travaux de normalisation internationale a permis de réaliser deux observations importantes sur le rôle de l'expertise au sein de cette forme particulière d'autorité privée. La première porte sur la qualité d'expert attribuée aux acteurs des groupes de travail en charge de l'élaboration des spécifications dites techniques, dont on voit maintenant pleinement le caractère social. Elle permet de soulever l'enjeu de la démocratisation de l'expertise, puisque cette dernière apparaît comme limitée. La seconde porte sur la nature de l'expertise et des connaissances qui font autorité dans les arènes de la

normalisation internationale et permet de revenir sur le « processus de construction de la crédibilité de l'expertise » (Joly, 2012a, p. 23). Ensemble, elles donnent à voir que l'expertise est moins une ressource préalablement donnée qu'un objet de lutte pour faire valoir des intérêts sectoriels et limités.

Au cours des réunions ISO auxquelles nous avons participé, nous avons en effet pu observer qu'une majorité de participants ou, selon la formule consacrée, d'experts, reste silencieuse. À tel point qu'au sein de certains WG, ce n'est pas tant la recherche d'un consensus qui pose problème que l'apathie des experts présents. Un animateur remettra d'ailleurs à l'ordre les experts peu loquaces du WG comme suit à la fin d'une séance plutôt soporifique : « Please, remember to vote, it's not the way professionals work ! If I have to convene a group of teenager, I would like to work at school or with teenager ». Au sein de ce groupe, l'animateur doit alors souvent appeler les experts à s'exprimer, témoignant au passage de l'envergure de certains enjeux traités dans les comités techniques. Plus important, certains participants saisissent peu ou mal les débats en raison de la barrière de la langue de travail – quelle que soit leur compétence, cette dernière ne peut être amenée à la table des délibérations. D'autres « experts », issus des ministères ou des ONN, sont là uniquement pour s'informer des travaux ou informer de la situation dans leur pays, bien que certains professionnels des ONN viennent aussi défendre la position du comité miroir sans avoir d'autre forme d'expertise que celle concernant les procédures (ce qui, du reste, n'est pas négligeable, comme nous l'avons vu précédemment). Bref, cette réalité se traduit par une dynamique où, d'après nos observations, moins du tiers des participants sont actifs, plus précisément une petite demi-douzaine d'experts porte le débat. On voit ici la nature limitée de l'expertise au sein des comités techniques, qui contraste avec l'étendue et l'influence grandissante des normes internationales dans notre quotidien. La démocratisation de l'expertise passe alors en partie par un questionnement de la compétence des experts de la normalisation internationale. Notre expérience dans le tourisme a montré que dans l'élaboration des normes dites « techniques », l'expertise représente une barrière plus symbolique que fondée sur une forme distincte de savoir. Et c'est ici qu'intervient notre second constat.

En effet, l'expertise et les connaissances susceptibles de faire autorité dans les arènes de la normalisation internationale résultent d'un travail de construction de la

part des parties en présence. Dans le domaine des hébergements respectueux de l'environnement, les associations professionnelles européennes insistent sur l'inclusivité et la crédibilité des critères développés par le GSTC. Ces acteurs ne sont pas des experts de la gestion environnementale et les critères du GSTC leur offrent alors une source d'expertise à faire valoir auprès du comité et permettant plus largement de légitimer leur stratégie. Ils tentent (avec succès jusqu'à présent) de construire ces critères comme un point de passage obligé pour que le groupe atteigne son objectif : développer une norme internationale consensuelle. Dans le cas du tourisme d'aventure, la crédibilité de l'expertise est d'une part construite sur la base des connaissances locales des praticiens qui dominent les travaux du groupe ; en effet, tous sont ou ont été en charge d'activités dans ce domaine, avant de se convertir à des activités de conseil et d'évaluation. Et, d'autre part, cette crédibilité est construite sur la base de la récente révision des procédures ISO, qui confère désormais un statut particulier aux normes de gestion, y compris celles liées à la sécurité, en stabilisant une terminologie et des éléments textuels communs à ces normes. Une révision qui contribue à la fois à fermer les options possibles et envisageables dans ce domaine particulier et à reconnaître l'autorité du savoir gestionnaire. Ainsi, l'expertise apparaît clairement comme une technologie de pouvoir déployant ses effets aussi bien au sein des comités de normalisation que sur les chantiers où s'effectue la taille des blocs de construction (Slaton & Abbate, 2001).

#### **4. Conclusions**

Au terme de ce chapitre, notre argument paraît largement confirmé. L'influence des représentants des consommateurs lors des délibérations des groupes de travail en charge de l'élaboration des normes internationales dépend de la ressource rhétorique que leurs préoccupations représentent pour les autres intérêts en présence. La malléabilité de l'intérêt du consommateur offre une ressource aux différentes parties prenantes en vue de promouvoir leurs intérêts. Ainsi, l'élaboration des normes internationales dans le domaine du tourisme est principalement motivée par des considérations relatives aux besoins des consommateurs et des citoyens (par exemple en matière de garantie de sécurité ou d'impact environnemental) ; cependant, la prise en compte de ces aspects intervient selon une logique gestionnaire qui répond principalement aux intérêts des

entreprises et des certificateurs. Les revendications substantielles des consommateurs sont alors largement subordonnées aux intérêts des acteurs dominants des groupes de travail de l'ISO. La traduction rhétorique du consommateur dans les arènes de la normalisation internationale s'observe alors dans la mise à l'agenda de nouveaux thèmes de normalisation internationale où les consommateurs offrent une voix pour ouvrir la voie. Elle s'observe ensuite au sein des groupes de travail en charge de la rédaction des normes internationales, où la figure du consommateur-citoyen est subordonnée à celle du consommateur-client. La prise en compte de ses préoccupations collectives passe par la construction d'une forme de « citoyenneté économique » à l'échelle planétaire (Dubuisson-Quellier, 2009a) qui érige les mécanismes de la concurrence et du choix en point de passage obligé pour prendre en compte des préoccupations collectives et permettre leur individualisation. Les normes de gestion, dont nous avons vu l'influence sur le monde de la normalisation internationale, apparaissent comme l'un des supports importants de cette dynamique. Le domaine du tourisme d'aventure offre alors un cas d'école pour démontrer comment les exigences des professionnels de la certification conduisent à ignorer les enjeux substantiels soulevés par les représentants des consommateurs. L'influence grandissante des normes de gestion sur l'élaboration des normes internationales, comme le reflètent les nouvelles procédures de l'ISO, semble alors être une nouvelle limite importante à l'influence des associations de consommateurs sur l'écriture des normes internationales.

L'influence de la participation du monde associatif sur les processus de normalisation internationale est limitée par une variété de facteurs qui permettent la traduction rhétorique du consommateur. Le poids des normes de gestion sur l'élaboration des normes internationales est un premier facteur. Les formulaires et modèles d'écriture employés dans les arènes de la normalisation internationale ne sont pas neutres et peuvent représenter un second obstacle à l'influence du monde associatif. Le troisième renvoie aux marges de manœuvre rendues possibles par l'absence relative de règles concernant le travail au sein des groupes de travail. Comme nous l'avons souligné, l'organisation des travaux au sein des WG fait l'objet d'une variété de méthodes qui affectent l'ouverture des débats et le traitement des commentaires. Cette question ne renvoie qu'en marge aux qualités des animateurs et soulève plutôt la question de la capacité de l'ISO à encadrer et à faire appliquer

ses règles jusqu'aux échelons inférieurs des processus de normalisation internationale. On aperçoit ici l'une des limites de cette forme particulière d'autorité privée, qui repose sur la participation volontaire des « experts » et qui semble intrinsèquement limiter les contraintes que l'organisation peut faire peser sur les animateurs des travaux de normalisation internationale. Enfin et surtout, l'influence du monde associatif sur l'élaboration des normes internationales est limitée par la configuration des acteurs dominants de la normalisation internationale.

En effet, l'expérience participative INTERNORM a permis d'observer que l'influence des partenaires associatifs dépend moins d'un engagement précoce dans les travaux de normalisation internationale que de la configuration des acteurs en présence. Par exemple, la participation d'INTERNORM aux travaux de l'ISO sur la norme relative aux offices du tourisme et sur celle relative au tourisme d'aventure est intervenue à des stades identiques de développement des normes internationales, soit relativement tard. Cela n'a pas empêché le projet d'avoir une influence substantielle sur la première et un impact presque inexistant sur la seconde. Cette différence s'explique essentiellement par les acteurs en présence : dans un cas, des représentants des ministères du tourisme ou des ONN, dont les intérêts semblent diffus. Dans l'autre, une véritable communauté de praticiens des sports à risque et de la certification ayant des intérêts similaires quant à la promotion d'une norme internationale de gestion de la sécurité en phase avec leurs normes nationales. De même, la participation précoce du projet à l'élaboration d'une norme sur les pratiques environnementales de l'hôtellerie n'a pas permis de contrer la stratégie de limitation des dommages mise en place par l'industrie hôtelière européenne. Sous cet angle, ces observations confirment que l'influence de la participation dépend moins de l'existence d'une procédure ouverte et d'une participation effective dès les premières réunions internationales des WG de l'ISO que des rapports de force entre les parties en présence, dont dépend finalement l'ouverture ou la fermeture des débats (Joly & Kaufmann, 2008 ; Stirling, 2007). La construction discursive du consensus entourant une norme internationale ne vient que refléter ce constat et semble la seule manière possible de faire vivre cette idée dans des arènes souvent dominées par les rapports de force.

La notion de traduction rhétorique employée ici offre à nouveau des enseignements importants pour l'étude des formes non conventionnelles d'autorité qui se déploient

à l'échelle transnationale. En premier lieu, cette notion démontre qu'il est important de problématiser et de différencier les acteurs de ladite « société civile » au-delà de cette catégorie générale d'analyse. La figure du consommateur ou celle du travailleur n'offre par exemple pas les mêmes possibilités dans la construction de l'autorité des normes internationales. Il paraît en effet plus facile de réduire les intérêts collectifs des consommateurs à une question de choix individuel et d'informations que d'utiliser les préoccupations des travailleurs pour promouvoir des normes de gestion. De même, l'absence d'organisation internationale dédiée aux questions de consommation permet à l'ISO de se saisir pleinement de cette figure. Il apparaît alors nécessaire de questionner l'identité des parties prenantes, puisque celle-ci affecte l'étendue de leur influence sur les travaux de normalisation. Autrement dit, l'identification de la tension entre un pôle citoyen et un pôle client de la figure du consommateur est nécessaire pour saisir la multiplicité et le caractère paradoxal de leur influence sur la reconnaissance des normes internationales par la société dans son ensemble. C'est en effet en observant comment ces deux pôles s'articulent que l'on aperçoit l'influence tantôt normative, tantôt instrumentale de la figure du consommateur.

Enfin, la notion de traduction rhétorique invite à penser simultanément la question de l'expertise et de la participation du monde associatif dans l'étude des formes d'autorités non conventionnelles qui se déploient à l'échelle transnationale. En effet, cette notion permet d'appréhender l'influence de la participation sous l'angle de la participation des profanes à l'élaboration des connaissances techniques et scientifiques. Elle permet ainsi de questionner l'usage de la notion d'experts pour qualifier les acteurs des autorités non étatiques et éclairer l'expertise limitée sur laquelle se fondent les normes internationales. Sous cet angle, la participation du monde associatif contribue à une ouverture de l'expertise et à la reconnaissance de la pluralité des savoirs pertinents dans les travaux de normalisation. Dans le même temps, l'influence de la participation est indissociable des stratégies de construction d'une expertise légitime par les acteurs dominants. Sous cet angle, la participation du monde associatif permet de contester la crédibilité de l'expertise sur laquelle s'appuient les acteurs dominants pour promouvoir leurs intérêts.



## Conclusions

À la suite des chercheuses et chercheurs en économie politique internationale qui ont étudié l'importance grandissante des règles de nature volontaire et consensuelle dans l'encadrement de l'économie mondiale, notre recherche visait à comprendre le rôle et la place des consommateurs dans la construction de l'autorité des normes internationales. Afin d'assurer leur reconnaissance par des acteurs absents de l'élaboration et n'ayant pas transmis leurs droits souverains aux comités techniques en charge de leur élaboration, les normes internationales reposent sur une pluralité de fondements institutionnels : législation, mécanismes d'accréditation et de certification, démocratie délibérative, expertise scientifique ou professionnelle, coordination du marché ou avantages compétitifs. En identifiant l'une des sources critiques de l'autorité privée dans sa capacité à offrir un dispositif de jugement partagé, à effectuer une traduction, c'est-à-dire à établir une mise en équivalence entre des idées, des acteurs et des objets hétérogènes, le concept de traduction a permis de faire émerger le consommateur comme l'un des fondements importants de la reconnaissance des normes internationales.

Nous allons ici revenir tout d'abord sur l'originalité de notre recherche qui éclaire une arène de pouvoir encore trop largement méconnue, l'organisation internationale de normalisation (ISO), observe le rôle qu'occupe une catégorie d'acteurs généralement négligée de l'étude des relations internationales/économie politique internationale, les consommateurs, et ce, à l'aide d'un cadre d'analyse original, celui de la traduction. Les apports de ce cadre d'analyse pour étudier la sélectivité, la spécificité thématique et l'influence de la participation des représentants des consommateurs dans les arènes de la normalisation internationale font alors l'objet des trois premières sections. Enfin, dans une quatrième section, nous mettons en avant les enseignements livrés par notre recherche pour l'étude des formes non conventionnelles d'autorité se déployant à l'échelle du globe. Autrement dit, il s'agira de souligner les généralisations

auxquelles nos résultats conduisent et qui sont autant de propositions pour une économie politique internationale de la traduction.

En étudiant les dynamiques participatives des associations de consommateurs au sein de la plus importante organisation internationale de normalisation, l'ISO, notre recherche offre une contribution théorique et empirique originale aux approches d'économie politique internationale. Elle offre tout d'abord une contribution originale par l'étude d'une arène de pouvoir très largement méconnue, la normalisation internationale, et l'observation ethnographique des délibérations qui s'y déroulent - rappelons ici qu'en moyenne dix-huit réunions ISO se tiennent par jour ouvrable, laissant augurer du nombre de décisions de portée internationale qui passe sous le radar des chercheuses et chercheurs en économie politique internationale. Les normes internationales et autres spécifications dites « techniques » sont omniprésentes dans nos sociétés. La normalisation internationale est une forme clé des nouvelles configurations des pratiques de régulation à l'échelle internationale dans la mesure où elle repose à la fois sur une logique distincte du marché et de l'État tout en restant étroitement associée à l'un et l'autre : elle est une forme de régulation plus fiable que le premier tout en étant moins contraignante que le second; la reconnaissance des normes internationales peut aussi bien être soutenue par les dispositions contractuelles au sein des chaînes de sous-traitance que par le rôle qui leur est conféré par les acteurs publics au sein des législations ou des accords commerciaux internationaux. Ainsi, les transferts d'autorité en jeu dans la reconnaissance des normes internationales, leur importance grandissante dans la régulation du capitalisme contemporain et leur incidence souvent directe sur notre santé et notre sécurité contrastent avec le discours convenu sur les normes internationales et les décrivant comme des spécifications « techniques » élaborées sur le mode du « consensus » et dont l'adoption est réputée « volontaire ». Au contraire, la normalisation internationale est une forme emblématique des configurations de pouvoir qui se forment à l'échelle transnationale et qui brouillent les frontières conceptuelles établies entre public et privé, entre l'État et le marché, le technique et le social et illustrent la porosité de ces sphères.

Notre recherche offre ensuite une contribution originale ensuite par la prise en compte d'une catégorie d'acteurs omniprésente dans nos sociétés contemporaines

mais souvent négligée dans l'étude des relations internationales, les consommateurs. Les consommateurs offrent une catégorie d'acteur pertinente pour l'étude de cette forme particulière d'autorité privée transnationale qu'est la normalisation internationale. Tout d'abord, force est de constater qu'en l'absence d'organisation internationale spécialisée sur les questions de consommation, souvent de nature transversale, la normalisation internationale est une arène pertinente pour réduire les obstacles techniques au commerce international pouvant potentiellement émerger des politiques réglementaires nationales de protection des consommateurs. Ensuite, les consommateurs font comme nous l'avons vu l'objet d'un traitement spécial dans ces arènes où des comités consultatifs sont mis en place pour soutenir leur représentation. Enfin, la malléabilité de l'identité et des intérêts du consommateur qui oscille toujours entre la figure du citoyen et celle du client, en fait une catégorie mobilisatrice pour une grande variété d'acteurs de la normalisation internationale. La figure du consommateur peut ainsi simultanément contribuer à la construction de l'autorité des normes en tant qu'acteur politique qui prend en charge une responsabilité généralement associée au citoyen dans la promotion de l'intérêt général, et en tant qu'acteur économique qui satisfait ses désirs personnels et contribue à la société par son pouvoir d'achat.

Enfin, cette recherche offre une contribution théorique originale par le développement d'un cadre d'analyse qui, informé par une perspective historique et sociologique de la normalisation et de la consommation, a permis d'identifier les consommateurs comme l'un des piliers de l'autorité des normes internationales. Le concept de traduction dont nous nous sommes inspirés a permis de dépasser les explications conventionnelles de la participation aux activités de normalisation internationale en appréhendant la sélectivité de la participation sous l'angle du travail de problématisation, d'intéressement, d'enrôlement et de mobilisation des acteurs et des objets de la normalisation internationale. Il a permis d'observer la spécificité thématique de la participation et le travail de cadrage nécessaire face à l'étendue des activités de normalisation internationale tout comme les dynamiques antagonistes à l'oeuvre dans le choix des thèmes de la participation. Il a enfin permis d'observer que l'influence rhétorique des consommateurs sur les travaux de normalisation internationale doit autant à sa position minoritaire dans les comités techniques qu'à la catégorie mobilisatrice qu'il fournit aux normalisateurs pour

étendre l'emprise des normes internationales à des thèmes plus sociétaux, aux pouvoirs publics pour justifier le pouvoir conféré aux normes internationales dans l'harmonisation des spécifications techniques, aux entrepreneurs et associations professionnelles en vue de garder le marché libre de toute entrave politico-légale. Dans l'ensemble, la traduction permet de souligner une source originale de l'autorité des normes internationales et met en lumière le rôle des dispositifs techniques dans la construction de leur autorité, enrichissant ainsi notre compréhension des moyens par lesquels les normes obtiennent le consentement d'acteurs absents de leur élaboration.

### **1. La traduction opérationnelle: au-delà des ressources?**

Notre première question de recherche visait à une compréhension plus fine des raisons et de la sélectivité de la participation des associations de consommateurs à l'écriture des normes internationales. Face aux explications conventionnelles de la (non-)participation du monde associatif à l'élaboration des spécifications techniques, généralement basées sur la disponibilité de ressources financières, cognitives ou temporelles, nous avons proposé une approche qui souligne le travail de problématisation dont doivent faire l'objet le consommateur et la normalisation, et l'importance des dispositifs d'intéressement qui en résultent, pour comprendre la sélectivité de la participation. Sous cet angle, la sélectivité de la participation est largement influencée par l'usage que les associations de consommateurs font des spécifications techniques dans leurs activités constitutives ou quotidiennes, un usage qui a pour origine une problématisation particulière des liens entre l'homme de la rue et ce qu'il était alors convenu d'appeler la normalisation industrielle. Revenons tout d'abord sur l'importance de la problématisation et des dispositifs d'intéressement pour comprendre la sélectivité de la participation et abordons ensuite la façon dont la traduction opérationnelle permet d'envisager le rôle des ressources dans les dynamiques participatives. Si les ressources sont un obstacle important, leur disponibilité ne fournit pas une explication suffisante pour comprendre la sélectivité de la participation dont l'accroissement est sérieusement limité par de nombreuses autres dimensions.

Nous nous sommes proposé d'aborder la question de la sélectivité de la participation des associations de consommateurs à l'élaboration des normes sous

l'angle de la traduction opérationnelle qui suppose une problématisation particulière de l'identité du consommateur et du rôle des spécifications techniques dans l'encadrement des marchés ainsi que l'existence de mécanismes d'intéressement qui permettent aux AC d'intégrer une action de normalisation dans leurs activités. Nous avons vu que les liens fondateurs entre l'homme de la rue et les spécifications techniques émergent de l'action de déterreurs de scandales qui, avec le soutien de certains hauts fonctionnaires et d'universitaires notamment spécialisés dans l'économie domestique, plaident pour le recours aux spécifications techniques afin d'offrir une information indépendante et scientifiquement fondée aux consommateurs confrontés aux dangers de nouveaux produits et aux pratiques frauduleuses entourant leur vente et leur promotion. Il s'agit là du projet des tests comparatifs dont la concrétisation appelle à l'organisation en association des consommateurs qui prennent alors en charge une responsabilité politique généralement associée aux citoyens dans la promotion de préoccupations collectives relatives à la santé et à la sécurité. Ce projet illustre néanmoins la malléabilité de l'identité du consommateur qui oscille entre la figure du citoyen et du client: si les tests comparatifs entendent répondre aux préoccupations collectives des citoyens sur des marchés en pleine mutation, la promotion de l'intérêt collectif passe néanmoins par l'acte d'achat individuel.

De nos jours, la question de l'identité du consommateur et du rôle des spécifications techniques dans l'encadrement des marchés occupe toujours une place importante pour comprendre les dynamiques participatives des associations de consommateurs à l'élaboration des normes internationales. La définition du consommateur fait l'objet d'une zone de problématisation au sein de l'ISO et révèle l'existence de conflits quant à la nature individuelle ou collective de ses préoccupations ou quant au niveau de ses compétences techniques. Nous avons aussi observé que la participation à l'écriture des normes est subordonnée à la capacité du monde associatif à articuler les activités de normalisation internationale à un environnement institutionnel particulier et aux mécanismes connexes de régulation, à l'instar de la certification et du marquage de conformité. Bien que ne garantissant pas mécaniquement une implication aux activités de normalisation internationale, cette capacité à faire sens des normes et à les problématiser dans un environnement complexe est un préalable nécessaire à la participation des associations de

consommateurs dont la mobilisation effective est affectée par de nombreuses dimensions, qu'il s'agisse des objectifs stratégiques et thèmes prioritaires des associations, de leur espace d'action pertinent, de l'expérience personnelle des professionnels de ces associations ou encore du risque d'instrumentalisation de la participation. Il n'en demeure pas moins que la réalisation des tests comparatifs apparaît comme un dispositif d'intéressement qui permet aux associations de faire sens et d'intégrer la normalisation internationale à leurs activités.

En effet, la pratique des tests comparatifs est apparue comme un dispositif emblématique permettant la traduction opérationnelle de la participation. Rappelons tout d'abord que l'enchâssement des spécifications techniques dans la pratique des essais comparatifs, tout comme au sein de nombreux dispositifs de médiation marchande (étiquetage informatif, marque de conformité, emballages et pictogrammes), permet d'ancrer les normes au cœur du fonctionnement des marchés. Sous cet angle, les consommateurs et les tests comparatifs réalisés à leur intention participent pleinement à la construction de l'autorité des normes internationales. Ensuite, comme nous l'avons vu au cours du chapitre six, une représentation efficace des consommateurs dans les arènes de normalisation repose encore largement sur les associations de consommateurs qui réalisent des tests comparatifs. En effet, les essais comparatifs permettent aux associations de se familiariser avec le monde des normes et leur langage technique. Leur réalisation permet un examen critique des normes et offre aux associations une source de connaissance à faire valoir dans les comités techniques, des savoirs qui contribuent à la reconnaissance de l'expertise de ces associations. En résumé, ces tests permettent aux associations de consommateurs d'atteindre leur objectif dans la production d'une information neutre et scientifiquement fondée à destination des consommateurs et leur offrent dans le même temps une source de connaissance et de revenus au travers de la vente des magazines d'essais comparatifs. Nous avons alors souligné que la participation à l'élaboration des normes ne représentait pas uniquement une charge pour les AC, mais pouvait aussi offrir des récompenses à l'instar des revenus issus la vente des magazines de tests, de la reconnaissance de leur expertise, de l'atteinte d'objectifs constitutifs de l'association. C'est ici qu'il faut préciser le rôle des ressources dans la traduction opérationnelle, puisque le lecteur pourrait objecter qu'elle ne permet pas de dépasser les explications

conventionnelles: au mieux, elle les complète en appréhendant la participation non plus uniquement en fonction des ressources disponibles en amont d'une action de normalisation mais aussi selon les ressources issues d'une telle action.

Tout d'abord, précisons que nous ne nions pas l'importance des ressources nécessaires pour une action de normalisation internationale; si les ressources sont un élément nécessaire, elles ne sont cependant pas suffisantes pour comprendre la sélectivité de la participation. Le projet INTERNORM a par exemple démontré que malgré la mise à disposition de ressources, la mobilisation du monde associatif pour une action de normalisation ne va pas de soi et nécessite un important travail de mise en forme afin de saisir les enjeux et la pertinence des normes en cours d'élaboration. Plus généralement, l'existence de financements publics pour supporter la participation des consommateurs dans les arènes de normalisation ne permet pas de faire l'économie du travail de problématisation qui permet à une association de faire sens d'une activité de normalisation dans le cadre de ses objectifs et activités. Ce point est confirmé par l'association suédoise de consommateur dont les ressources sont insuffisantes pour participer aussi bien à l'ensemble des processus législatifs que des travaux de normalisation pertinents du point de vue de l'association, appelant alors à un travail de sélection et de justification des choix opérés. Autrement dit, la traduction opérationnelle invite à dépasser une explication fondée sur les ressources en soulignant que l'allocation de ces dernières est subordonnée à la capacité du monde associatif à faire sens des normes internationales et à en faire plus, c'est-à-dire à articuler les spécifications techniques à un environnement institutionnel plus large. Ce point est d'ailleurs au cœur du projet des tests comparatifs qui repose d'abord sur une problématisation particulière des liens entre le consommateur, les spécifications techniques et le fonctionnement des marchés pour ensuite déboucher sur l'élaboration d'une solution originale, celle des magazines d'essais comparatifs qui deviendront une source de revenus<sup>529</sup>. Mais la traduction opérationnelle ne permet pas uniquement de dépasser les explications conventionnelles en insistant sur la primauté de la

---

<sup>529</sup> Une dynamique similaire est observable concernant l'Association suisse pour le label de qualité des préservatifs: c'est d'abord une problématisation particulière du rôle de la norme dans l'encadrement du marché des préservatifs qui conduit à la constitution de l'association ainsi qu'à l'élaboration d'une solution permettant de financer notamment leur action de normalisation internationale au travers de la vente du label aux producteurs.

problématisation pour comprendre les dynamiques participatives, mais aussi en questionnant le rôle des ressources et plus particulièrement de l'expertise dans les dynamiques participatives.

La traduction opérationnelle souligne la nécessité d'appréhender l'expertise à la fois comme une ressource essentielle à la participation et comme l'un des enjeux importants d'une action de normalisation. Rappelons tout d'abord que l'expertise nécessaire à la participation doit être considérée comme une ressource plurielle et qu'elle ne se limite pas aux seules connaissances savantes: elle implique des savoirs sur les procédures, sur le thème spécifique de la norme ainsi que sur la perspective représentée par une association. En tant que ressource, l'influence de l'expertise sur la participation varie selon la thématique abordée: si certains thèmes se prêtent plus facilement à une valorisation des compétences développées par le monde associatif, à l'instar des services, d'autres, par exemple les nanotechnologies, peuvent conduire à une externalisation de la représentation des consommateurs. Mais l'expertise est aussi l'un des enjeux centraux de la participation. À l'origine, le manque d'expertise des associations de consommateurs constitue d'ailleurs moins un obstacle à la participation que son enjeu principal puisque c'est précisément pour accéder au savoir technique stocké dans les normes et pour le diffuser sous une forme accessible au grand public que les associations de consommateurs voient le jour et portent le projet des tests comparatifs. De même, l'observation ethnographique du comité technique de l'ISO sur le tourisme a mis en évidence à quel point la définition de l'expertise pertinente pour l'élaboration d'une norme internationale ne va pas de soi et fait l'objet d'une lutte en vue de faire prévaloir des intérêts particuliers, à l'instar de la dynamique observée dans le groupe de travail sur les établissements hôteliers respectueux de l'environnement. Enfin, l'existence de comités consultatifs dédiés à la représentation des consommateurs témoigne des rapports de pouvoir qui se jouent au travers de l'expertise, puisque c'est précisément la position de faiblesse cognitive des consommateurs face aux professionnels qui justifie cette modalité particulière de leur représentation. Autrement dit, il est indispensable d'appréhender l'influence de l'expertise sur la participation à la fois sous l'angle des ressources mais aussi et d'abord comme un rapport de pouvoir qui façonne les dynamiques participatives et constitue l'un de ses enjeux importants. L'expertise fait ainsi partie des nombreux obstacles à l'accroissement de la dimension participative



de la normalisation internationale à la fois en sa qualité de ressource pour l'action (qu'elle affecte alors différemment selon les thèmes normalisés) et en tant qu'expression d'un rapport de pouvoir qui conduit à l'exclusion négociée des représentants des consommateurs au travers du travail de démarcation de leur compétence par rapport aux connaissances expertes requises pour le développement des spécifications techniques. Outre l'expertise, il existe d'autres obstacles importants à une plus large intégration des travaux de normalisation internationale dans les activités des associations de consommateurs.

Parmi les plus importantes limites à l'accroissement de la dimension participative de la normalisation internationale se trouve le risque d'instrumentalisation de la participation. Ce risque apparaît par exemple à la lumière de l'argumentaire développé par l'ISO pour obtenir le soutien des entreprises dans l'extension de ses travaux à des normes plus sociétales et qui souligne que l'influence majeure de l'industrie sur l'agenda et le contenu des normes ISO en fait une arène idéale pour travailler avec d'autres parties prenantes déjà présentes mais moins établies, à l'instar des consommateurs. Le risque d'instrumentalisation de la participation des consommateurs est important dans les arènes de normalisation internationale où les décisions sont prises par consensus et les débats fermés au public. Que les commentaires soumis par les associations de consommateurs fassent consensus et soient intégrés à la norme ou non, leur participation permet de présenter une norme internationale comme le fruit d'un large consensus comprenant des représentants des consommateurs qui contribuent alors à sa crédibilité. Le risque d'instrumentalisation est aussi renforcé par l'ambiguïté des mécanismes de représentation qui permettent à une variété d'acteurs de s'exprimer au nom des consommateurs. Comme nous l'avons vu, l'absence de définition des parties prenantes est en partie induite par l'application de la machinerie des comités techniques au COPOLCO qui, conformément au principe de la délégation nationale, est peuplé par les organisations nationales de normalisation membres de l'ISO. Ainsi, malgré l'existence de procédures de normalisation ouvertes à la participation, celles-ci entrent parfois en tension avec les dynamiques participatives: c'est notamment le cas lorsque les représentants des consommateurs plaident pour une représentation horizontale de leurs intérêts au sein des comités techniques, une proposition qui entre en tension avec le principe de délégation nationale. Par

ailleurs, l'éthos de la normalisation agit comme un frein à l'implication du monde associatif et entrave sa capacité à faire sens d'une action de normalisation internationale. Le caractère prétendu consensuel et volontaire des normes internationales et l'aspect peu médiatique d'une action de normalisation compliquent son intégration dans les activités d'une association. Il est en effet difficile de s'attribuer les mérites d'une norme puisqu'elle est le fruit d'un consensus entre divers experts, tout comme il est ardu d'en évaluer la portée et l'influence concrète en l'absence d'informations sur la vente et l'adoption des normes internationales. De même, les procédures ne sont pas neutres et leur relative absence au niveau des groupes de travail responsables de la rédaction des normes internationales laisse place à une diversité de méthodes de travail qui n'est pas de nature à garantir l'effectivité de la participation. D'un point de vue organisationnel, il faut aussi souligner que la temporalité dans laquelle s'inscrit une action de normalisation s'accorde mal avec la définition d'objectifs et de priorités sur une base annuelle et que le changement générationnel des représentants des consommateurs pose un nouveau défi à l'accroissement de leur participation à l'élaboration des normes internationales. Enfin, l'extension de la normalisation internationale à des thèmes toujours plus nombreux et plus variés semble inexorablement placer la représentation d'intérêt aussi large que ceux du consommateur dans une position de faiblesse par rapport au développement des activités de normalisation internationale. L'extension des domaines de la normalisation internationale appelle alors à observer la spécificité thématique de la participation des consommateurs.

## **2. La spécificité thématique de la participation ou la progressive mise en forme des acteurs et objets de la normalisation internationale**

Notre seconde question de recherche visait à une meilleure compréhension de la spécificité thématique de l'implication des associations de consommateurs à l'élaboration des normes internationales. En effet, les normes internationales s'immiscent dans la plupart de nos activités quotidiennes et la multitude des comités techniques représentant un intérêt pour les consommateurs appelle à questionner la façon dont le monde associatif sélectionne le(s) thème(s) de sa participation. De même, l'extension de la normalisation internationale à des thèmes

plus sociétaux invite à observer l'influence de ces derniers sur la participation. Pour ce faire, nous avons développé la notion de traduction thématique qui éclaire les relations entre les dynamiques participatives et les thèmes abordés par la normalisation internationale en accordant une attention particulière à l'extension thématique de la normalisation internationale et à la dynamique des controverses qu'elle soulève potentiellement. La traduction thématique a alors permis d'observer l'importance du travail de cadrage de la participation face à la diversité des comités techniques ainsi que les dynamiques contradictoires dont il fait l'objet.

Qu'il s'agisse du projet INTERNORM, des entretiens réalisés ou des archives de l'ISO, notre recherche a permis d'observer à quel point le choix des thèmes de la participation ne va pas de soi et fait l'objet de dynamiques contradictoires. La difficulté de traduire les préoccupations du monde associatif, souvent formulées en termes généraux, à des projets de normes concrets appelle un important travail d'exploration et de mise en forme des travaux de normalisation qui requiert à son tour une connaissance préalable des procédures pour identifier les thèmes porteurs d'enjeux pour les associations. Comme nous l'avons observé lors des premiers pas du projet INTERNORM, ce travail de cadrage et de mise en forme de la pertinence des normes soutient la capacité des associations de la société civile à faire sens d'une action de normalisation parmi leurs activités et objectifs. Il est donc impossible d'isoler la traduction opérationnelle du thème de la participation qui permet cependant d'observer différentes modalités de sélection et de choix d'un comité technique. En effet, le choix des thèmes de la participation intervient selon des modalités variées: il peut suivre une procédure plus ou moins formalisée comme dans le cas des comités dédiés à la représentation des consommateurs, ou intervenir selon des considérations ad hoc, par exemple relatives aux objectifs et priorités d'une association de consommateurs, à la disponibilité d'un expert parmi ses professionnels, ou selon l'intérêt porté par l'un de ses membres à un domaine particulier. Mais il peut aussi relever de la dynamique des controverses. À l'opposé d'un travail de cadrage et de définition des priorités de la participation par le haut tel que réalisé par le COPOLCO, on trouve la dynamique des controverses où l'identification du thème de la participation intervient par le bas à la suite d'événements inattendus qui remettent en question les choix sociotechniques effectués dans les arènes de la normalisation internationale.

Comme nous l'avons observé dans le cas de l'association Kids in Danger ou du label suisse de qualité de préservatifs, la dynamique des controverses est présente dans les arènes de la normalisation internationale et permet de rendre compte de la participation de certaines associations. Au cours des controverses concernant la sécurité des jouets ou celle des préservatifs, les arènes de la normalisation internationale sont ciblées comme des arènes politiques où de nouvelles identités sont revendiquées et de nouvelles solutions explorées. Les controverses peuvent renforcer la mobilisation d'acteurs existants et conduire à l'émergence de nouveaux acteurs, porteurs d'une identité particulière, qui traduisent alors des préoccupations sociétales dans le langage technique de la normalisation ou, inversement, identifient les enjeux sociétaux qui se cachent derrière les spécifications techniques. Au cours de ces controverses, on assiste donc à une modification du paysage social dans lequel opère la normalisation internationale et à une mise en forme progressive des objets de la normalisation internationale. L'un des enjeux des controverses est en effet précisément de remettre en question la frontière entre technique et politique et de permettre l'exploration du collectif en dehors des mécanismes de la démocratie représentative. Les thèmes controversés de la participation observés ici conduisent cependant à une politisation limitée et ambivalente des arènes de normalisation internationale. Bien que la participation des associations sur ces thèmes permette de dénoncer et de remédier aux lacunes et faiblesses des exigences contenues dans les normes internationales, elle conduit aussi à réaffirmer l'importance des arènes de normalisation internationale dans la définition des spécifications techniques dans l'organisation des échanges et de la production des biens et services à l'échelle planétaire. De même, les controverses observées ont une influence ambivalente en terme de démocratisation des savoirs puisque si elles conduisent à l'émergence de nouvelles identités et à leur reconnaissance, elles sont avant tout été portées par des spécialistes de laboratoire qui revendiquent moins l'existence d'autres formes de savoirs qu'une contre-expertise. L'attention portée à la traduction thématique de la participation permet ainsi d'éclairer une dynamique particulière de la construction de l'autorité des normes internationales, celle des controverses.

L'extension thématique de la NI n'est pas sans rappeler les effets des controverses sur la participation, puisqu'elle met aussi en scène une nouvelle identité, plus

précisément celle des consommateurs confrontés à de nouveaux problèmes dans le cadre du marché mondial. De même, elle conduit à envisager l'existence de nouveaux acteurs concernés par les travaux de normalisation internationale. Cependant, à l'inverse de la dynamique des controverses, l'élargissement des acteurs concernés par ces nouveaux travaux de normalisation internationale ne vise pas à dépasser la rupture entre les questions techniques et politiques dans la mesure où cet élargissement, tel qu'il est envisagé par l'ISO, est limité au niveau d'un comité consultatif, le COPOLCO, et ne se traduit pas par la mise en place de procédures d'élaboration des normes s'inspirant par exemple du développement de la norme ISO 26000. Il vise d'abord à légitimer l'entrée de l'ISO sur des thèmes sociétaux, à l'instar de la nouvelle identité du consommateur. La traduction thématique donne alors à voir l'usage instrumental de la figure du consommateur dont les nouvelles préoccupations en matière d'environnement, de développement durable ou de commerce équitable, permettent à l'ISO de justifier l'extension de ses travaux à des normes sociétales. On aperçoit alors déjà l'influence rhétorique que le consommateur peut avoir sur les travaux de normalisation internationale.

### **3. L'influence rhétorique de la participation des consommateurs à l'élaboration des normes internationales.**

Notre dernière question de recherche visait à explorer l'influence de la participation des associations de consommateurs sur l'écriture des normes internationales. Pour ce faire, nous avons utilisé la notion de traduction rhétorique qui invite à examiner leur influence sous l'angle des rapports science-société, c'est-à-dire selon différents modèles de la participation du public à la production des savoirs scientifiques et techniques. Les modèles de l'instruction du public, de la consultation et de la coproduction (Callon, 1999) permettent d'appréhender l'expertise centrale aux travaux de normalisation comme un rapport de pouvoir. Sous cet angle, l'influence des associations de consommateurs sur l'écriture des normes est indissociable de leur identité supposée en tant qu'expert ou profane ou en tant que client ou citoyen. Dans le même temps, en raison de la malléabilité de la figure du consommateur et de l'absence de définition des parties prenantes autorisée à parler en son nom, il offre une ressource discursive à une variété d'acteurs en vue de promouvoir leurs intérêts. L'influence de la participation des consommateurs à l'élaboration des

normes internationales est alors principalement rhétorique et s'observe notamment dans la mise à l'agenda de nouveaux thèmes où les consommateurs offrent une voix pour ouvrir la voie et lors de la rédaction des normes où la figure du consommateur-citoyen est subordonnée à celle du consommateur-client.

Notre recherche a mis en lumière différentes dimensions qui limitent l'influence de la participation des associations de consommateurs sur l'élaboration des normes internationales. Tout d'abord, les comités dédiés à soutenir la participation des consommateurs à l'élaboration des normes, à l'instar du COPOLCO, s'inscrivent dans un modèle d'instruction et de consultation du public qui ne permet pas, par définition, aux consommateurs d'avoir une influence sur le contenu des normes. De tels comités reposent sur un travail de démarcation entre les savoirs profanes des représentants des consommateurs et les compétences expertes des membres des comités techniques responsables de la rédaction des normes internationales. Si la position de faiblesse cognitive des consommateurs face aux professionnels permet de justifier la distance instaurée entre les comités techniques et les comités consommateurs, dans le même temps, la reconnaissance des consommateurs comme porteur des préoccupations du grand public permet à l'ISO d'étendre ses activités au développement de normes sociétales. Si l'on entrevoit ici la ressource rhétorique que les consommateurs fournissent aux normalisateurs, le projet INTERNORM a permis d'observer plus finement la traduction rhétorique des préoccupations des consommateurs, cette fois à l'oeuvre dans les comités techniques.

À l'opposé des modèles de l'instruction et de la consultation, le projet INTERNORM s'appuie sur le modèle de la coproduction pour soutenir la participation du monde associatif à l'écriture des normes par la mise en commun des compétences des partenaires associatifs et référents académiques du projet. L'observation ethnographique du travail de rédaction des normes au sein du comité technique de l'ISO sur le tourisme a montré à quel point la prise en compte des préoccupations collectives des consommateurs en matière de sécurité ou d'environnement est subordonnée aux exigences du marché qui réduisent la promotion de ces préoccupations à l'acte d'achat individuel. C'est par exemple le cas dans le domaine du tourisme d'aventure où les demandes substantielles des consommateurs sont

réduites aux exigences de cohérence des normes de gestion et de respect des procédures ISO. Et c'est bien ici que se joue l'usage rhétorique de la figure du consommateur qui offre à la fois une justification pour le développement et la reconnaissance des normes dans sa capacité de consommateur-citoyen représentant les intérêts légitimes du « grand public » tout en permettant de subordonner ces exigences démocratiques à l'ordre marchand en sa capacité de consommateur-client confiant dans les mécanismes du marché et de la libre concurrence pour garantir le bien-être collectif. On voit ici l'importance de problématiser les parties prenantes de la normalisation internationale, en l'occurrence le consommateur, puisque son influence est en grande partie subordonnée à une définition particulière de son identité. L'influence des consommateurs sur l'élaboration des normes internationales fait ainsi l'objet d'une traduction rhétorique qui fait intervenir leur identité supposée et permet d'orienter leur influence. Leurs préoccupations fournissent en effet une ressource rhétorique aux intérêts en présence.

L'influence de la participation dépend en effet moins de l'existence de procédures ouvertes ou d'une participation précoce que des rapports de force entre les différentes parties en présence. Il faut ici préciser que si les procédures de normalisation n'offrent pas de garantie quant à l'influence des consommateurs sur l'élaboration des normes, elles ne sont neutres (tout comme leur absence) et affectent la capacité du monde associatif faire valoir ses préoccupations. C'est le cas lorsque l'on observe la place prise par les normes de gestion au sein des procédures de l'ISO et leur influence sur les délibérations, mais aussi lorsque l'on observe les marges de manœuvre qu'il existe dans le travail d'animation des comités techniques et qui affecte l'ouverture des débats et la façon dont sont traités les commentaires soumis sur la norme. De même, elles peuvent donner lieu à des stratégies d'instrumentalisation, « de limitation des dommages » selon l'expression d'un représentant de l'hôtellerie, qui sont à leur tour l'expression d'un rapport de force. Les normes élaborées dans le domaine du tourisme montrent en effet à quel point l'influence des consommateurs est limitée face à l'opposition de l'industrie et par la configuration des acteurs présents. L'influence limitée de la participation des consommateurs sur la rédaction effective des normes dans le domaine du tourisme ne doit cependant pas faire oublier l'influence plus profonde que la traduction

rhétorique de leur préoccupation a sur la construction de l'autorité des normes internationales.

#### **4. Quelles possibilités de généralisation? Vers une économie politique internationale de la traduction.**

Au terme de ce travail, le consommateur émerge comme l'un des fondements importants de la reconnaissance des normes internationales. La figure du consommateur participe pleinement au travail de traduction qui permet d'assurer la reconnaissance des normes internationales par des acteurs absents de leur élaboration. La notion de traduction utilisée dans le cadre de notre recherche pour rendre compte de la sélectivité, de la spécificité thématique et de l'influence de la participation des consommateurs offre d'importants enseignements pour l'étude des formes d'autorité privée transnationale et les dynamiques participatives qui les gouvernent. Ces enseignements sont autant d'encouragement pour le développement d'une économie politique internationale de la traduction.

Le premier enseignement que notre recherche livre pour l'étude des formes non conventionnelles d'autorité porte sur l'importance de la « problématisation », à la fois de l'identité des parties prenantes des régulations non étatiques et aussi, bien entendu, en tant que dimension du concept de traduction qui permet de dépasser les limites des explications conventionnelles de la participation basée sur les ressources. Notre recherche a largement démontré que l'identité des parties prenantes affecte non seulement les modalités de leur représentation et leur capacité d'influence lors de la rédaction des spécifications techniques, mais aussi l'étendue des thèmes sur lesquels les formes d'autorité privée transnationale sont susceptibles d'intervenir. Il est en effet important de problématiser et de différencier les organisations de la société civile au-delà de cette catégorie générale pour comprendre leur rôle dans l'émergence et la reconnaissance des formes d'autorité non étatique. Sous cet angle, les préoccupations du consommateur sont à la fois susceptibles de promouvoir un encadrement public de la reconnaissance des normes, sous la forme du consommateur-citoyen, et leur reconnaissance par des mécanismes qui font la part belle au marché sous la forme du consommateur-client. De même, l'identité du « nouveau consommateur » problématisé par l'ISO est étroitement associée au hiatus grandissant entre l'envergure des enjeux soulevés



par la mondialisation et susceptibles de transcender les frontières nationales et une représentation qui trouve essentiellement son expression via la démocratie représentative. Ce nouveau consommateur, international, en mal d'information et porteur de préoccupations éthiques demande simultanément de nouvelles protections sur le marché mondial pour répondre aux limites territoriales de l'application de la loi, et adresse précisément des enjeux transcendant les espaces nationaux et sur lesquels le peuple souverain n'a qu'un pouvoir limité. Ce nouveau consommateur permet alors à l'ISO de légitimer son entrée sur de nouveaux domaines. Dans le même temps, la position de faiblesse cognitive dans laquelle le consommateur se trouve face aux experts et professionnels de la normalisation internationale permet de justifier son exclusion négociée des travaux des comités techniques, réintroduisant ainsi une asymétrie entre le consommateur et les professionnels que sa protection sur le marché mondial visait précisément à gommer. Cette exclusion négociée se traduit notamment par l'existence de comités consultatifs et le renforcement des exigences de gestion au sein des procédures de l'ISO. Pour comprendre son rôle et son influence dans la construction de ces nouvelles formes de pouvoir, il est donc indispensable de questionner son identité qui oscille toujours entre le citoyen et le client, offrant alors une figure susceptible de promouvoir différents projets d'économie politique internationale.

L'importance de la problématisation pour l'étude de l'autorité privée transnationale renvoie aussi à notre compréhension des dynamiques participatives à l'œuvre dans les arènes de pouvoir non étatique à l'échelle internationale. Cette dimension spécifique du concept de traduction permet de dépasser les explications conventionnelles de la participation en soulignant la primauté de la capacité des acteurs à faire sens de l'élaboration de règles prétendues volontaires et consensuelles au sein de leurs activités et objectifs. Elle permet d'observer que les formes traditionnelles de régulation ne sont jamais loin dans les considérations qui conduisent une association plutôt qu'une autre à s'engager et que c'est souvent précisément leur capacité à articuler les formes conventionnelles et non conventionnelles de pouvoir qui permet de faire sens d'une action de normalisation internationale. C'est ici qu'intervient notre second enseignement relatif à l'importance des dispositifs techniques pour comprendre comment les formes de régulations privées parviennent à faire autorité auprès d'acteurs absents de leur

élaboration et comment elles permettent de faire sens de la participation.

Notre recherche a mis en lumière le rôle important que des les dispositifs techniques occupent dans la construction de l'autorité des normes internationales ainsi que pour comprendre la sélectivité de la participation. Si le rôle des dispositifs techniques pour promouvoir la reconnaissance des formes de pouvoir non étatique a déjà été souligné au sein de la littérature émergente en relations internationales qui mobilise le concept de traduction, nous en avons trouvé ici confirmation. Les tests comparatifs, tout comme l'étiquetage informatif ou les marques de conformité participent pleinement à la construction de l'autorité des normes internationales en permettant d'ancrer les spécifications techniques au cœur du fonctionnement des marchés. Mais ces dispositifs de médiation marchande offrent aussi un mécanisme d'intéressement qui permet de saisir la sélectivité des dynamiques participatives à l'œuvre dans les arènes de l'autorité privée qui font toujours intervenir à un moment donné ou à un autre des dispositifs techniques permettant d'agir à distance. Dans le cas de la normalisation internationale, nous avons vu que les essais comparatifs viennent stabiliser les relations entre les représentants des consommateurs et les normalisateurs en offrant un puissant dispositif d'intéressement mutuel. D'un côté, leur réalisation permet aux associations d'atteindre leur objectif dans la production d'une information plus neutre que celle fournie par les professionnels tout comme elle appelle à l'élaboration d'une solution originale pour les financer, les magazines d'essais comparatifs. Ils permettent alors de faire sens d'une action de normalisation. De l'autre, les préoccupations des consommateurs auxquelles ces tests entendent répondre ouvrent un boulevard aux normalisateurs dans la promotion des marques de conformité et des méthodes normalisées d'essais d'aptitude à l'emploi. Une économie politique internationale de la traduction enrichit notre compréhension des mécanismes de construction de l'autorité privée transnationale par l'observation attentive des dispositifs techniques qu'elle met en œuvre. Si elle reflète alors la symétrie entre les entités humaines et non humaines dans l'analyse qu'implique le concept de traduction tel que développé par les tenants de la théorie de l'acteur-réseau, une économie politique internationale de la traduction ne conduit pas pour autant à négliger les asymétries de pouvoir. L'attention portée à la dynamique des controverses permet en effet précisément de démasquer certaines asymétries de pouvoir à l'œuvre dans

les travaux de normalisation internationale et constitue un troisième enseignement important pour une économie politique internationale de la traduction.

La dynamique des controverses offre des enseignements importants pour l'étude des formes non conventionnelles de pouvoir encadrant la mondialisation. Elle permet non seulement d'éclairer le défi de l'expertise dans les arènes de la normalisation internationale sous l'angle de sa « démocratisation » et de son ouverture. Elle révèle le caractère contesté des règles dites techniques élaborées dans les enceintes de la normalisation internationale et met en lumière l'asymétrie de pouvoir issue du rôle prépondérant occupé par l'expertise au sein des formes d'autorité privée transnationale. En effet, conçue comme la science appliquée à la décision, l'expertise puise sa légitimité de sa relative indépendance par rapport au public et son autorité repose sur alors sur une asymétrie entre ceux qui savent, les experts, et ceux qui ne savent pas, les profanes. La dynamique des controverses vient précisément remettre en question cette rupture en permettant aux profanes de faire valoir, à la suite d'événements inattendus, des problèmes et solutions possibles que les experts n'ont pas envisagés. Les controverses permettent d'enrichir notre compréhension des dynamiques participatives au sein des formes non conventionnelles de pouvoir dans la mesure où elles peuvent renforcer la mobilisation d'acteurs existants ou conduire à l'émergence de nouveaux acteurs qui ciblent les arènes de l'autorité privée comme des arènes politiques où faire valoir leurs préoccupations. Les controverses permettent d'observer le caractère imprévisible et dynamique des formes de régulation privée dont les acteurs et objets peuvent être mis en forme progressivement. Autrement dit, la dynamique des controverses permet d'observer une modification du paysage social concomitante à l'action de régulation. Elle permet alors d'envisager que l'extension de l'autorité privée transnationale à de nouveaux thèmes peut avoir pour effet l'émergence de nouveaux acteurs qui revendiquent la pertinence d'autres formes de savoirs.

Un quatrième enseignement livré par notre recherche porte sur la nécessité d'aborder conjointement la question de la participation et de l'expertise dans l'étude des formes d'autorité privée transnationale. En effet, nous avons vu que l'expertise affecte la participation à la fois en tant que ressource plurielle, mais aussi en tant que technologie de pouvoir. Au sein de l'ISO, la distance instaurée entre les comités techniques et le COPOLCO illustre l'influence de l'expertise sur les modalités de

représentation des consommateurs. De même, l'influence de l'expertise s'observe dans la spécificité thématique la participation; alors que certains thèmes permettent plus facilement aux associations de faire valoir leurs compétences, d'autres conduisent à une externalisation de la représentation et au passage du collectif aux consultants. La dynamique des controverses atteste un peu plus de la nécessité d'envisager simultanément la participation et l'expertise. Les controverses entourant certains normalisés renforcent la participation du monde associatif qui contribue alors à enrichir l'expertise incorporée aux normes en soulevant de nouveaux problèmes et des solutions alternatives. Inversement, l'observation ethnographique du comité technique ISO sur le tourisme a mis en lumière l'influence que la configuration des acteurs présents avait sur la définition de l'expertise pertinente et la construction de sa crédibilité. Le cas de la norme en cours d'élaboration sur les « établissements d'hébergements respectueux de l'environnement » démontre à quel point l'expertise stockée dans les normes est le résultat d'un rapport de force entre les parties en présence. On voit donc l'importance d'articuler participation et expertise pour étudier les nouvelles formes de pouvoir qui se déploient à l'échelle du globe.

Les quatre enseignements présentés ci-dessus témoignent des apports du concept de traduction pour l'étude de l'autorité privée transnationale et plus largement pour les recherches en économie politique internationale qui analysent la modification des configurations de pouvoir à l'œuvre dans la mondialisation. Les différentes étapes de la traduction, notamment celles de la problématisation et de l'intéressement qui voit le déploiement de dispositifs techniques, nous ont permis de faire émerger le consommateur comme l'un des fondements importants de la reconnaissance des normes internationales. Elles ont aussi souligné à quel point le consommateur participe à l'ambivalence des formes d'autorité non étatique en offrant simultanément des intérêts susceptibles de promouvoir à la fois un encadrement public de la reconnaissance des normes, sous la forme du consommateur-citoyen, et leur reconnaissance par des mécanismes qui font la part belle au marché sous la forme du consommateur-client. Mais nous avons aussi observé que la traduction ne s'opère pas sans violence, ni sans susciter de tensions et des mouvements de contestation comme le démontre la dynamique des controverses ou les enjeux de pouvoir entourant l'expertise. Des zones de

contestation de la traduction existent et portent sur l'identité du consommateur en tant qu'acteur politique ou économique et en tant qu'expert ou que profane, sur les frontières établies entre activités politiques et techniques et bien évidemment sur l'articulation des prérogatives publiques et privées dans l'encadrement des marchés. Les enjeux démocratiques soulevés par le rôle grandissant des normes internationales dans la régulation du capitalisme contemporain ne se limitent donc pas à l'ouverture des processus de décision, mais s'étendent aussi à l'envergure du domaine de compétences des normes internationales, à l'identité des parties prenantes et aux transferts d'autorité qu'elle supporte, ou encore au rôle de l'expertise et de la science dans l'élaboration des normes internationales. Sur ces différents enjeux, la démocratisation des arènes de la normalisation internationale est confrontée à d'importantes limites.

En effet, l'accroissement de la dimension participative de la normalisation internationale est fortement limité par l'éthos de la normalisation et le risque d'instrumentalisation de la participation. Ce risque est énorme dans l'élaboration des normes internationales et agit véritablement comme un frein à l'implication du monde associatif. Soulignons ensuite que l'extension de la normalisation internationale à des domaines sociétaux qui transcendent les frontières nationales entre en tension avec des mécanismes de représentation fermement ancrés dans une logique nationale qui entrave alors un accès direct, et sur une base horizontale des représentants des consommateurs aux travaux de normalisation. Par ailleurs, l'absence de définition des parties prenantes autorisées à parler au nom du consommateur accroît les possibilités de faire un usage rhétorique de cette figure qui permet de subordonner les préoccupations collectives des citoyens aux exigences de l'ordre marchand et à la satisfaction du client. Sous cet angle, l'importance prise par les normes de gestion au sein des procédures ISO représente une limite supplémentaire à la prise en compte des revendications collectives portées par les consommateurs: dans le cas d'une norme de gestion, inutile désormais de faire un commentaire *sur* l'approche choisie, il faut intervenir *dans* le cadre imposé par ces référentiels particuliers. Enfin la frontière instaurée entre activités techniques et politiques au sein de l'ISO, et qui se traduit notamment par la mise en place d'un comité consultatif pour représenter les consommateurs, n'est pas de nature à favoriser leur influence dans la définition de l'expertise incorporée aux

normes. Il existe donc au final d'importantes limites à une repolitisation des arènes de normalisation internationale et des formes de pouvoir non étatique dont on sait qu'elles accordent une place prédominante à l'expertise « technique » et restent floue quant à la définition des catégories de parties prenantes. Si la reconnaissance du rôle politique des normes internationales peut être soutenue ponctuellement par la dynamique des controverses, il semble aussi que le soutien des acteurs publics et plus particulièrement du monde académique aux acteurs associatifs soit indispensable en vue de répondre à certains des défis démocratiques que soulève la normalisation internationale. En effet, le projet des tests comparatifs, la plateforme INTERNORM et les controverses observées dans le cadre de cette recherche suggèrent que la démocratisation des arènes de normalisation internationale passe par une coopération s'étendant au-delà des frontières du monde associatif pour impliquer les acteurs de la recherche scientifique, rappelant à nouveau l'importance d'aborder conjointement la question de la participation et de l'expertise.

Nous pourrions ici conclure sur le caractère pleinement humain des travaux de normalisation et l'évocation des amourettes franco-coréennes, à sens unique d'ailleurs, ou mentionner la haie d'honneur qui attendait les délégués de l'ISO TC 228 à l'occasion de la célébration des 150 ans de l'unité italienne à Viterbo, tout comme les incessants buffets qui ont jalonné notre première expérience au sein d'une réunion internationale de l'ISO. Ces constats renforcent un peu plus les doutes quant à la légitimité des « experts » de la normalisation internationale à intervenir sur des thèmes toujours plus nombreux et qui affectent notre santé, notre sécurité et notre façon de vivre ensemble. La participation des consommateurs à la construction de l'autorité des normes internationales l'a démontré : la légitimité des normes ne se résume pas à l'inclusivité des processus de décision mais implique des configurations de pouvoir complexes où la figure du consommateur est toujours susceptible d'être mobilisée pour sauvegarder des intérêts particuliers. Le consommateur est une figure dont la prise en compte semble indispensable en vue d'une meilleure compréhension des configurations de pouvoir contemporaines et des dynamiques qui les soutiennent à l'échelle de la planète. Une telle compréhension bénéficierait certainement du développement d'une économie politique internationale de la traduction.

## Bibliographie

- Abbott, K. W., & Snidal, D. (2001). International “standards” and international governance. *Journal of European Public Policy*, 8(3), 345–370.
- Abbott, K. W., & Snidal, D. (2009). The Governance Triangle: Regulatory Standard Institutions and the Shadow of the State. In W. Mattli & N. Woods (Eds.), *The Politics of Global Regulation* (pp. 44–88). Princeton: Princeton University Press.
- Abélès, M. (1995). Pour une anthropologie des institutions. *L’Homme*, 35(135), 65–85. doi:10.3406/hom.1995.369951
- Adams, C. A. (1956). National Standards Movement – Its Evolution and Future. In D. Reck (Ed.), *National Standards in a Modern Economy* (pp. 21–30). New York: Harper.
- Agnew, P. G. (1934). The Movement for Standards for Consumer Goods. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, (173), 60–69.
- Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (2006). *Sociologie de la traduction: textes fondateurs*. Paris: Presses des Mines.
- Aldridge, A. (1994). The Construction of Rational Consumption in Which? Magazine: The More Blobs The Better? *Sociology*, 28(4), 899–912.
- Allison, R. J. (2007). Tea and Politics. In *The Boston Tea Party* (pp. 1–9). Carlisle, MA: Commonwealth Editions.
- ANEC. (1995). *Annual report*. Bruxelles: The European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardization.
- ANEC. (1998). *Annual report*. Bruxelles: The European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardization.
- ANEC. (2000). *Consumer participation in standardisation. A review of the European arrangements for co-ordinating consumer representation – 1999* (No. ANEC2000/GA/004). Bruxelles: ANEC.
- Arborio, A.-M., & Fournier, P. (1999). *L’enquête et ses méthodes: l’observation directe*. Paris: Nathan Université.
- Archibugi, D., & Held, D. (Eds.). (1995). *Cosmopolitan democracy: an agenda for a new world order*. Cambridge: Polity Press.
- Arnould, E. J. (2007). Should consumer citizens escape the market? *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 611(1), 96–111.
- Arnstein, S. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- ASTM. (1998). *ASTM 1898 – 1998, A Century of Progress*. West Conshohocken: American Society for Testing and Materials.
- Austin, M. T., & Milner, H. V. (2001). Strategies of European standardization.

- Journal of European Public Policy*, 8(3), 411–431.
- Avant, D. D., Finnemore, M., & Sell, S. K. (Eds.). (2010). *Who governs the globe?* Cambridge: Cambridge University Press. Retrieved from [http://elliott.gwu.edu/~igis/assets/docs/who\\_rules\\_the\\_globe/Avant\\_Finnemore\\_Sell\\_IGIS.doc](http://elliott.gwu.edu/~igis/assets/docs/who_rules_the_globe/Avant_Finnemore_Sell_IGIS.doc)
- Bäckstrand, K. (2006). Multi-stakeholder Partnerships for Sustainable Development: Rethinking Legitimacy, Accountability and Effectiveness. *European Environment*, 16, 290–306.
- Bajde, D. (2013). Consumer culture theory (re)visits actor-network theory: Flattening consumption studies. *Marketing Theory*, 13(2), 227–242.
- Bamberg, U. (2004). Le rôle des syndicats allemands dans le processus de normalisation national et européen. *Newsletter du BTS*, 24-25, 12–16.
- Barrientos, S., & Smith, S. (2007). Do workers benefit from ethical trade? Assessing codes of labour practice in global production systems. *Third World Quarterly*, 28(4), 713 – 729.
- Barry, A. (2013). The Translation Zone: Between Actor-Network Theory and International Relations. *Millennium: Journal of International Studies*, 41(3), 413–429.
- Basset, M. (2007). Consumer representation in standardisation. *Consumer policy review*, 17(5), 231–233.
- Baudrillard, J. (1970). *La société de consommation*. Paris: Folio essais.
- Best, J., & Walters, W. (2013a). “Actor-Network Theory” and International Relationality: Lost (and Found) in Translation. *International Political Sociology*, 7(3), 332–334.
- Best, J., & Walters, W. (2013b). Translating the Sociology of Translation. *International Political Sociology*, 7(3), 345–349.
- Biswell, K. (2004). Consumers and standards: increasing influence. *Consumer policy review*, 14(6), 177–185.
- Blind, K. (2004). *Economics of Standards: Theory, Evidence, Policy*. Edward Elgar Publishing.
- Blyth, M. (Ed.). (2009). *Routledge Handbook of International Political Economy. IPE as a global conversation*. New York: Routledge.
- Boltanski, L., & Chiapello, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris: Gallimard.
- Bopp-Schmehl, A., Heibült, U., & Kypke, U. (1984). *Technische Normung und Verbraucherinteressen im gesellschaftlichen Wandel*. Frankfurt am Main: Haag + Herchen Verlag.
- Boström, M. (2006). Regulatory Credibility and Authority through Inclusiveness: Standardization Organizations in Cases of Eco-Labeling. *Organization*, 13(3), 345–368.



- Boström, M., & Tamm Hallström, K. (2013). Global multi-stakeholder standard setters: how fragile are they? *Journal of Global Ethics*, 9(1), 93–110.
- Botzem, S., & Dobusch, L. (2012). Standardization Cycles: A Process Perspective on the Formation and Diffusion of Transnational Standards. *Organization Studies*, 33(5-6), 737–762.
- Boyer, R. (2002). Variété du capitalisme et théorie de la régulation. *L'Année de la régulation*, 6, 125–194.
- Brackemann, H. (2009). Die Bedeutung der Normung für die Arbeit der Stiftung Warentest. *DIN-Mitteilungen + elektronorm*, pp. 32–36.
- Brady, R. A. (1929). *Industrial Standardization*. New-York: National Industrial Conference Board.
- Brun, J.-F. (2012). La mécanisation de l'armurerie militaire (1855-1869). *Revue historique des armées*, 269, 79–97.
- Brydon-Miller, M., Greenwood, D., & Maguire, P. (2003). Why Action Research? *Action Research*, 1(1), 9–28. doi:10.1177/14767503030011002
- BSI. (1951). *Fifty Years Of British Standards 1901-1951*. London: British Standard Institution.
- Bueger, C. (2013). Actor-Network Theory, Methodology, and International Organization. *International Political Sociology*, 7(3), 338–342.
- Bundgaard-Pedersen, T. (1997). States and EU technical standardization. Denmark, the Netherlands and Norway managing polycentric policy-making 1985-1995. *Journal of European Public Policy*, 4(2).
- Burgess, A. (2001). Flattering Consumption. Creating a Europe of the consumer. *Journal of Consumer Culture*, 1(1), 93–117.
- Busch, L., & Juska, A. (1997). Beyond Political Economy: Actor Networks and the Globalization of Agriculture. *Review of International Political Economy*, 4(4), 688–708.
- Büthe, T., & Witte, J. M. (2004). *Product Standards in Transatlantic Trade and Investment: Domestic and International Practices and Institutions*. American Institute for Contemporary German Studies, The Johns Hopkins University.
- C. de Gramont, H., & Lara Flores, S. M. (2010). Productive restructuring and “Standardization” in Mexican horticulture: consequences for labour. *Journal of Agrarian Change*, 10(2), 228–250.
- Callon, M. (1981). Pour une sociologie des controverses technologiques. *Fundamenta Scientiae*, 2(3/4), 381–399.
- Callon, M. (1986a). Some elements of a sociology of translation: domestication of the scallops and the fishermen of St Brieuc Bay. In J. Law (Ed.), *Power, action and belief: a new sociology of knowledge?* (pp. 196–223). London: Routledge.
- Callon, M. (1986b). Éléments pour une sociologie de la traduction: la domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie

- de Saint-Brieuc. *L'Année sociologique*, 36, 169–208.
- Callon, M. (1995). Four Models for the Dynamics of Sciences. In S. Jasanoff, G. E. Markle, J. C. Petersen, & T. Pinch (Eds.), *Handbook of Science and Technology Studies* (pp. 29–63). London: Sage.
- Callon, M. (1999). Des différentes formes de démocratie technique. *Les cahiers de la sécurité*, 38, 35–52.
- Callon, M. (2009). La formulation marchande des biens. In F. Vatin (Ed.), *Evaluer et valoriser. Une sociologie économique de la mesure*. (pp. 247–269). Toulouse: Presses Universitaires du Mirail.
- Callon, M., Lascoumes, P., & Barthe, Y. (2001). *Agir dans un monde incertain*. Paris: Seuil.
- Callon, M., & Rabeharisoa, V. (2008). The Growing Engagement of Emergent Concerned Groups in Political and Economic Life: Lessons from the French Association of Neuromuscular Disease Patients. *Science, Technology & Human Values*, 33(2), 230–261.
- Cameron, A., & Palan, R. (2009). *Empiricism and objectivity: reflexive theory construction in a complex world*. (M. Blyth, Ed.). London and New York: Routledge.
- Carrier, J. J., & Heyman, J. (1997). Consumption and Political Economy. *The journal of the Royal Anthropological Institute*, 3(2), 355–373.
- Cauchard, L. (2013). L'organisation de l'expertise dans les espaces de normalisation technique. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 7(1), 173–193. doi:10.3917/rac.018.0173
- Chatriot, A., Chessel, M.-E., & Hilton, M. (Eds.). (2004). *Au nom du consommateur. Consommation et politique en Europe et aux Etats-Unis au XXe siècle*. Paris: La Découverte.
- Chatriot, A., Chessel, M.-E., & Hilton, M. (Eds.). (2006). *The Expert Consumer. Associations and Professionals in Consumer Society*. Burlington: Ashgate.
- Chavagneux, C. (2004). *L'Economie politique internationale*. Paris: La Découverte.
- Chessel, M.-E. (2003). Aux origines de la consommation engagée: La ligue sociale d'acheteurs (1902-1914). *Vingtième Siècle. Revue d'histoire*, 77, 95–108.
- Chessel, M.-E. (2012). *Histoire de la consommation*. Paris: La Découverte.
- Chiapello, E., & Fairclough, N. (2002). Understanding the new management ideology: a transdisciplinary contribution from critical discourse analysis and new sociology of capitalism. *Discourse & Society*, 13(2), 185–208.
- Clarke, C. (2003). *Forms and functions of standardisation in production systems of the automotive industry: the case of Mercedes-Benz*. Freie Universität Berlin. Retrieved from [http://www.diss.fu-berlin.de/diss/receive/FUDISS\\_thesis\\_000000001108](http://www.diss.fu-berlin.de/diss/receive/FUDISS_thesis_000000001108)
- Clarke, J., Newman, J., Smith, N., Vidler, E., & Westmarland, L. (2007). *Creating*

- Citizen-Consumers. Changing Publics and Changing Public Services*. London: Sage.
- Cochoy, F. (2000). De l'AFNOR à NF, ou la progressive marchandisation de la normalisation industrielle. *Réseaux*, 18(102), 63–89.
- Cochoy, F. (2002a). Une petite histoire du client, ou la progressive normalisation du marché et de l'organisation. *Sociologie du travail*, 44, 357–380.
- Cochoy, F. (2002b). *Une Sociologie du Packaging ou l'âne de Buridan face au marché*. Paris: PUF.
- Cochoy, F. (2006). The industrial Roots of Contemporary Political Consumerism: The Case of the French Standardization Movement. In M. Micheletti, A. Follesdal, & D. Stolle (Eds.), *Politics, Products, and Markets: Exploring Political Consumerism Past and Present*. (pp. 145–160). London: Transaction Publishers.
- Cohen, L. (1998). The New Deal State and the Making of Citizen. In S. Strasser, C. McGovern, & M. Judt (Eds.), *Getting and Spending. European and American Consumer Societies in the Twentieth Century* (pp. 59–84). Cambridge: Cambridge University Press.
- Cohen, L. (2001). Citizen and Consumers in the United States in the Century of Mass Consumption. In M. Daunton & M. Hilton (Eds.), *The Politics of Consumption. Material culture and citizenship in Europe and America*. (pp. 203–221). New-York: Berg.
- Cohen, L. (2003). *A Consumers' Republic*. New-York: Alfred A. Knopf.
- Coles, J. V. (1932). *Standardization of consumers' good. An aid to consumer-buying*. New-York: The ronald press company.
- Coles, J. V. (1949). *Standards and Labels for Consumers'Goods*. New-York: The Ronald Press Company.
- Conrad, C., & Fridenson, P. (2004). Observer les consommateurs. Etudes de marchés et histoire de la consommation en Allemagne, des années 1930 aux années 1960. *Le mouvement social*, 206, 17–39.
- Consumers Union. (2008). *Annual report 2008*. Yonkers, NY: Consumers Union.
- Cox, R. W. (1981). Social Forces, States and World Orders: Beyond International Relations Theory. *Millennium: Journal of International Studies*, 10(2), 126–55.
- Cox, R. W. (1992). Global perestroika. *Socialist register*, 28(28). Retrieved from <https://jps.library.utoronto.ca/index.php/srv/article/view/5606>
- Crane, D. (1969). Social structure in a group of scientists: A test of the "invisible college" hypothesis. *American Sociological Review*, 34(3), 335–352.
- Cutler, A. C. (2002). Private international regimes and interfirm cooperation. In R. B. Hall & T. J. Biersteker (Eds.), *The Emergence of Private Authority in Global Governance* (pp. 23–40). Cambirdge: Cambridge University Press.
- Cutler, A. C. (2010). The legitimacy of private transnational governance: experts and the transnational market for force. *Socio-Economic Review*, 8, 157–185.

- Czaya, A., & Hesser, W. (2001). Standardization Systems as Indicators of Mental, Cultural and Socio-Economic States. *Knowledge, Technology, & Policy*, 14(3), 24–40.
- Dawar, K. (2006). Global governance and its implications for consumers. *Consumer policy review*, 16(1), 2–4.
- De Grazia, V. (2005). *Iressistible Empire. America's Advance through 20th-Century Europe*. Cambridge, MA: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Dee, B. (2001, October). Démarrage des travaux sur une norme ISO relative aux modalités de traitement des réclamations. *ISO Management Systems*, 1(1), 17.
- Demortain, D. (2008). Standardising through concepts: the power of scientific experts in international standard-setting. *Science and Public Policy*, 35(6), 391–402.
- Demortain, D. (2011). *Scientists and the Regulation of Risk*. Northampton, MA: Edward Elgar.
- Desjeux, D. (2006). *La consommation*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Diceanu, A., & O'Brien, R. (2007). Labour and business on a global scale. In K. Ronit (Ed.), *Global Public Policy. Business and the countervailing powers of civil society* (pp. 43–64). London and New-York: Routledge.
- DIN Verbraucherrat. (2010). *Prioritätenprogramm des DIN Verbraucherrates 2010*. Berlin: DIN.
- Dingwerth, K. (2005). The Democratic Legitimacy of Public-Private Rule Making: What Can We Learn from the World Commission on Dams. *Global Governance*, 11, 65–83.
- Djelic, M.-L., & Quack, S. (2010a). *Transnational Communities: Shaping Global Economic Governance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Djelic, M.-L., & Quack, S. (2010b). Transnational communities and their impact on the governance of business and economic activity. In M.-L. Djelic & S. Quack (Eds.), *Transnational Communities: Shaping Global Economic Governance* (pp. 377–413). Cambridge: Cambridge University Press.
- Djelic, M.-L., & Sahlin-Andersson, K. (2006). Introduction: A world of governance: The rise of transnational regulation. In M.-L. Djelic & K. Sahlin-Andersson (Eds.), *Transnational Governance: Institutional Dynamics of Regulation* (pp. 1–30). Cambridge: Cambridge University Press.
- Douglas, M., & Isherwood, B. (2008). *Le mondes des biens. Pour une anthropologie de la consommation*. Paris: Institut français de la mode et Editions du regard.
- Drahokoupil, J., van Apeldoorn, B., & Horn, L. (2009). Introduction: Towards a critical political economy of european governance. In B. van Apeldoorn, J. Drahokoupil, & L. Horn (Eds.), *Contradictions and limits of neoliberal european governance. From Lisbon to Lisbon*. London: Palgrave macmillan.
- Droux, J. (2006). The Enemy Within: Food, Nutrition Experts and Consumers in

- French-Speaking Switzerland, 1900-1946. In A. Chatriot, M.-E. Chessel, & M. Hilton (Eds.), *The Expert Consumer. Associations and professionals in consumer society* (pp. 89–104). Burlington: Ashgate.
- Dubuisson-Quellier, S. (1999). Le prestataire, le client et le consommateur: Sociologie d'une relation marchande. *Revue française de sociologie*, 40(4), 671–688.
- Dubuisson-Quellier, S. (2008). De la souveraineté à la gouvernance des consommateurs: l'espace du choix dans la consommation. *L'économie politique*, 39, 21–31.
- Dubuisson-Quellier, S. (2009a). La consommation comme pratique sociale. In P. Steiner & F. Vatin (Eds.), *Traité de sociologie économique* (pp. 727–776). Paris: Presses Universitaires de France.
- Dubuisson-Quellier, S. (2009b). *La consommation engagée*. Sciences Po, Les Presses.
- Duchamp, C. (1977). Les essais comparatifs. *Revue des études coopératives*, 186, 77–85.
- Dudouet, F.-X., Mercier, D., & Vion, A. (2006). Politiques Internationales De Normalisation: Quelques jalons pour la recherche empirique. *Revue française de science politique*, 56(3), 367–392.
- Dunne, T., Kurki, M., & Smith, S. (2013). *International Relations Theories. Discipline and Diversity* (3rd edition.). Oxford: Oxford University Press.
- Edwards, A. L. (1928). Standardization in the Household. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 137(1), 213–219.
- Egan, M. (2001). *Constructing a European Market*. Oxford: Oxford University Press.
- Elliott, K. A., & Freeman, R. B. (2003). *Can Labor standards improve under globalization?* Washington DC: Institute for International Economics.
- Epstein, S. (1996). *Impure science: AIDS, activism, and the politics of knowledge*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Everson, M. (2006). Legal Construction of the Consumer. In F. Trentmann (Ed.), *The Making of the Consumer. Knowledge, Power and Identity in the Modern World* (pp. 99–121). New-York: Berg.
- Everson, M., & Joerges, C. (2008). Consumer and Citizenship in Post-national Constellations? In K. Soper & F. Trentmann (Eds.), *Citizenship and Consumption* (pp. 154–171). New York: Palgrave Macmillan.
- Fabisch, G. (2003). *Consumers and Standards: Consumer Representation in Standards Setting*. Brussels: ANEC.
- Farquhar, B. (2006). Consumer representation in international standards. *Consumer policy review*, 16(1), 26–30.
- Farquhar, B., Everhardus, E., & Ogilvie, K. (2006). Comparative Study of Consumer

- Groups and Environmental NGOs Engaged in International Standards Work. Pollution Probe.
- Federspiel, B. (2003). MARKS - in the service of the consumer? *ISO Bulletin*, 34(8), 29–31.
- Fiorion, D. (1990). Citizen Participation and Environmental Risk: a Survey of Institutional Mechanisms. *Science, Technology & Human Values*, 15(2), 226–243.
- Flatters, P. (2004). The impact of consumer trends on standards. *Consumer policy review*, 14(6), 169–176.
- Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir. Naissance de la prison*. Paris: Gallimard.
- Frank, D. (2003). Where are the workers in consumer-worker alliances? Class dynamics and the history of consumer-labor campaigns. *Politics & Society*, 31(3), 363–379.
- Freeman, R. (1997). America's machine tool design sector has shrunk by two-third. *Executive Intelligence Review*, 24(7), 45–59.
- Frontard, R. (1994). Histoire de la norme. *Culture et Technique*, 29, 18–27.
- Fuchs, D., & Kalfagianni, A. (2010). The causes and consequences of private food governance. *Business and Politics*, 12(3). Retrieved from <http://www.degruyter.com/view/j/bap.2010.12.3/bap.2010.12.3.1319/bap.2010.12.3.1319.xml>
- Fuchs, D., Kalfagianni, A., & Havinga, T. (2011). Actors in private food governance: the legitimacy of retail standards and multistakeholder initiatives with civil society participation. *Agriculture and Human Values*, 28(3), 353–367.
- Fung, A. (2006). Varieties of participation in complex governance, *Special issue*, 66–75.
- Gabriel, Y., & Lang, T. (1995). *The Unmanageable Consumer*. London: SAGE.
- Gabriel, Y., & Lang, T. (2008). New Faces and New Masks of Today's Consumer. *Journal of Consumer Culture*, 8, 321–340.
- Galbraith, J. K. (2001). *The Essential Galbraith*. (A. Williams, Ed.). Boston: Houghton Mifflin Company.
- Galland, J.-P. (2001). Normalisation, construction de l'Europe et Mondialisation. *Notes du centre de prospective et de veille scientifique*, 14.
- Gallie, W. B. (1956). Essentially Contested Concepts. *Proceedings of the Aristotelian Society, New Series*, 56, 167–198.
- Garel, J.-P., de Terssac, G., & Cochoy, F. (1998). Comment l'écrit travaille l'organisation: le cas des normes ISO 9000. *Revue française de sociologie*, 19(4), 673–699.
- Gehring, T., & Kerler, M. (2008). Institutional Stimulation of Deliberative Decision-Making: Division of Labour, Deliberative Legitimacy and Technical Regulation in the European Single Market. *Journal of Common Market Studies*,

46(5), 1001–1023.

- Giovanucci, D., & Ponte, S. (2005). Standards as a new form of social contract? Sustainability initiatives in the coffee industry. *Food Policy*, 30, 284–301.
- Glickman, L. B. (2006). Through the medium of their pocket': sabbatarianism, free produce, non intercourse and the significance of "early modern" consumer activism. In A. Chatriot, M.-E. Chessel, & M. Hilton (Eds.), *The Expert Consumer. Associations and professionals in consumer society* (pp. 21–36). Burlington: Ashgate.
- Goldstein, C. M. (2006). Educating Consumers, Representing Consumers: Reforming the Marketplace through Scientific Expertise at the Bureau of Home Economics, United States Department of Agriculture, 1923-1940. In A. Chatriot, M.-E. Chessel, & M. Hilton (Eds.), *The Expert Consumer. Associations and professionals in consumer society* (pp. 73–88). Burlington: Ashgate.
- Graz, J.-C. (2000). Les nouvelles tendances de l'Économie Politique Internationale. *Annuaire Français des Relations Internationales*, 1, 557–569.
- Graz, J.-C. (2005). La gouvernance hybride du commerce mondial: l'OMC et la politique réglementaire. In L. Boisson de Chazournes & R. Mehdi (Eds.), *Une société internationale en mutation: quels acteurs pour une nouvelle gouvernance?* (pp. 227–244). Bruxelles: Bruylant.
- Graz, J.-C. (2006). Les hybrides de la mondialisation : acteurs, objets et espaces de l'économie politique internationale. *Revue française de science politique*, 56(5), 765–87.
- Graz, J.-C. (2010a). *La gouvernance de la mondialisation*. Paris: La Découverte.
- Graz, J.-C. (2010b). International Standards and the Service Economy. In C. Joerges & J. Falke (Eds.), *Karl Polanyi, Globalisation and the Potential of Law in Transnational Markets*. Oxford: Hart Publishing. Retrieved from [http://www.sfb597.uni-bremen.de/download/en/aktuelles/TagungA1/Graz\\_Paper.pdf](http://www.sfb597.uni-bremen.de/download/en/aktuelles/TagungA1/Graz_Paper.pdf)
- Graz, J.-C., & Hauert, C. (2013). Beyond the transatlantic divide: the multiple authorities of standards in the global political economy of services. *Business and Politics*, 1–38. doi:10.1515/bap-2012-0009
- Graz, J.-C., & Niang, N. (Eds.). (2013). *Services sans frontières. Mondialisation, normalisation et régulation de l'économie des services*. Paris: Sciences Po, Les Presses.
- Graz, J.-C., & Nölke, A. (Eds.). (2008). *Transnational Private Governance and its Limits*. London: Routledge.
- Hall, P. A., & Soskice, D. W. (2001). *Varieties of Capitalism*. Oxford: Oxford University Press.
- Hall, R. B., & Bierstecker, T. J. (Eds.). (2002). *The Emergence of Private Authority in Global Governance*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Hallström, K. T. (2008). ISO expands its business into social responsibility. In M. Boström & C. Garsten (Eds.), *Organizing Transnational Accountability*. Edward Elgar.
- Hallström, K. T., & Boström, M. (2010). *Transnational Multi-Stakeholder Standardization: Organizing Fragile Non-State Authority*. Cheltenham: E. Elgar.
- Harriman, N. F. (1928). *Standards and Standardization*. New-York: McGraw-Hill Book Company.
- Hassel, A. (2008). The evolution of a global labor governance regime. *Governance: An International Journal of Policy, Administration and Institutions*, 21(2), 231–251.
- Hauert, C. (2010). Where are you? Consumers' associations in standardization. A case study on Switzerland. *International Journal of IT Standards and Standardization Research*, 8(1), 11–27.
- Hauert, C., Audétat, M., Bütschi-Häberlin, D., Graz, J.-C., & Kaufmann, A. (2011). Les arènes de la normalisation internationale à l'épreuve de la participation : le projet INTERNORM. In *Actes de la journée d'études sur les effets de la participation - Congrès du GIS Démocratie et Participation* (pp. 1–18). Retrieved from [http://www.participation-et-democratie.fr/sites/default/files/atelier\\_2-2\\_hauert\\_audetat\\_butschi\\_graz\\_et\\_kaufmann.pdf](http://www.participation-et-democratie.fr/sites/default/files/atelier_2-2_hauert_audetat_butschi_graz_et_kaufmann.pdf)
- Hauert, C., Audétat, M., Bütschi-Häberlin, D., Graz, J.-C., & Kaufmann, A. (2013). Civil society organisations participating in ISO TC 228 and ISO TC 229: the INTERNORM project and its future. In *EURAS Proceedings 2013* (pp. 171–186). Aachen: Verlag Mainz.
- Hauert, C., & Graz, J.-C. (2013). La normalisation des services aux Etats-Unis et en Europe. Une analyse institutionnelle des formes d'autorité privée. In J.-C. Graz & N. Niang (Eds.), *Services sans frontières. Mondialisation, normalisation et régulation de l'économie des services* (pp. 65–101). Paris: Sciences Po, Les Presses.
- Heilbrunn, B. (2011). *La consommation et ses sociologies* (2e édition.). Paris: Armand Colin.
- Held, D., & Koenig-Archibugi, M. (2004). Introduction. *Government and Opposition*, 39(2), 125–131.
- Hellman-Tuiter, G. (1999). *Promoting Consumer Education in Schools*. Stockholm: Konsumentverket.
- Higgins, V. (2006). Re-figuring the problem of farmer agency in agri-food studies: A translation approach. *Agriculture and Human Values*, 23(1), 51–62.
- Hilton, M. (2002). The Female Consumer and the Politics of Consumption in Twentieth-Century Britain. *The Historical Journal*, 45(1), 103–128.
- Hilton, M. (2003). *Consumerism in Twentieth-Century Britain The Search for a Historical Movement*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.



- Hilton, M. (2006). The Organised Consumer Movement since 1945. In A. Chatriot, M.-E. Chessel, & M. Hilton (Eds.), *The Expert Consumer. Associations and professionals in consumer society* (pp. 187–203). Burlington: Ashgate.
- Hilton, M. (2007a). Consumers and the State since the Second World War. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 611, 66–81.
- Hilton, M. (2007b). Social Activism in an age of consumption: the organized consumer movement. *Social History*, 32(2), 121–143.
- Hilton, M. (2009). *Prosperity for all. Consumer activism in an era of globalisation*. Ithaca and London: Cornell University Press.
- Hilton, M., & Daunton, M. (2001). Material Politics: An Introduction. In M. Daunton & M. Hilton (Eds.), *The Politics of Consumption. Material culture and citizenship in Europe and America*. (pp. 1–32). New-York: Berg.
- Hilton, M., McKay, J., Crowson, N., & Mouhot, J.-F. (2013). *The Politics of Expertise. How NGOs Shaped Modern Britain*. Oxford: Oxford University Press.
- Holifield, R. (2009). Actor-Network Theory as a Critical Approach to Environmental Justice: A Case against Synthesis with Urban Political Ecology. *Antipode*, 41(4), 637–658.
- Homer, S. (2003). Getting the international consumers point of view into standards development. *ISO Bulletin*, 34(8), 22–25.
- Horkheimer, M., & Adorno, T. W. (1974). *La dialectique de la Raison. Fragments philosophiques*. Paris: Gallimard.
- Hugman, R. (1994). Consuming health and welfare. In R. Keat, N. Whiteley, & N. Abercombie (Eds.), *The Authority of the Consumer* (pp. 207–222). New York: Routledge.
- Iles, A. (2006). The international political economy of making consumption sustainable. *Review of International Political Economy*, 13(2), 340–358.
- Irwin, A. (2008). STS Perspectives on Scientific Governance. In E. J. Hackett, O. Amsterdamska, M. Lynch, & J. Wajcman (Eds.), *The Handbook of Science and Technology Studies* (pp. 583–607). Cambridge, MA: MIT Press.
- ISO. (1976). *Normes de biens de consommation aujourd'hui et demain. Rapport du Forum tenu à Londres en septembre 1976*. Genève: ISO.
- ISO. (2003). Trusting in what you buy. The role of standard in consumer confidence. *ISO Bulletin*, 34(11), 25–31.
- ISO. (2008a). *L'ISO et les consommateurs*. Genève: Organisation internationale de normalisation.
- ISO. (2008b). *ISO en pratique. Un guide pour les délégués et les experts*. Genève: ISO.
- ISO. (2010). *L'ISO en chiffres*. Organisation internationale de normalisation.
- ISO. (2011a). *Impliquer les consommateurs. Pourquoi et comment*. Genève: Organisation internationale de normalisation.

- ISO. (2011b). *ISO Code of Conduct for the technical work*. Genève: Organisation internationale de normalisation.
- ISO. (2013a). *Getting started - ISO working group Convenors -Toolkit*. Genève: Organisation internationale de normalisation.
- ISO. (2013b). *Directives ISO/CEI, Partie 1 Supplément ISO consolidé — Procédures spécifiques à l'ISO* (No. Fourth edition, 2013). Genève: Organisation internationale de normalisation.
- Jacobsson, B. (2000). Standardization and Expert Knowledge. In N. Brunsson & B. Jacobsson (Eds.), *A World of Standards* (pp. 40–50). New York: Oxford University Press.
- Jasanoff, S. (2005). Judgment under siege: the three-body problem of expert legitimacy. In S. Maasen & P. Weingart (Eds.), *Democratization of Expertise? Exploring Novel Forms of Scientific Advice in Political Decision-Making* (pp. 209–225). Dordrecht: Springer.
- Join-Lambert, O. (2006). Living the City Differently: The Birth of New Expertise in France in the 1960s and 1970s. In A. Chatriot, M.-E. Chessel, M. Hilton, & Y. Lochard (Eds.), *The Expert Consumer. Associations and professionals in consumer society* (pp. 167–186). Burlington: Ashgate.
- Joly, P.-B. (2012a). La fabrique de l'expertise scientifique : contribution des STS. *Hermès, La Revue*, n° 64(3), 22–28.
- Joly, P.-B. (2012b). Innovation « responsable » et développement durable. Produire la légitimité des OGM et de leur monde. *Futuribles*, 383, 89–109.
- Joly, P.-B., & Kaufmann, A. (2008). Lost in translation? The need for “upstream engagement” with nanotechnology on trial. *Science as Culture*, 17(3), 225–247.
- Kallet, A., & Schlink, F. J. (1933). *100'000'000 Guinea Pigs. Dangers in Everyday Foods, Drugs, and Cosmetics*. New-York: The Vanguard Press.
- Keck, M. E., & Sikkink, K. (1998). *Activists beyond Borders. Advocacy Network in International Politics*. Ithaca and London: Cornell University Press.
- Keohane, R. O. (2011). Global governance and legitimacy. *Review of International Political Economy*, 18(1), 99–109.
- Kerwer, D. (2005). Rules that Many Use: Standards and Global Regulation. *Governance*, 18(4), 611–632.
- Kim, J. O. (2007). From Consumer to Citizenship of the global village. *ISO Focus*, 4(9), 1.
- Kissinger, D. (2003). A journey through COPOLCO's first 25 years. *ISO Bulletin*, 34(8), 32–36.
- Kleinschmidt, C. (2010). Comparative Consumer Product Testing in Germany. *Business History Review*, 84(01), 105–124. doi:10.1017/S0007680500001264
- Koçer, R. G., & Fransen, L. (2009). Codes of conduct and the promise of a change of climate in worker organization. *European Journal of Industrial Relations*,

15(3), 237–256.

- Krause Hansen, H., & Salskov-Iversen, D. (Eds.). (2008). *Critical Perspectives on Private Authority an Global Politics*. Houndmills: Palgrave Macmillan.
- Krislov, S. (1997). *How Nations Choose Product Standards and Standards Change Nations*. Pittsburg: Pittsburg University Press.
- Kroen, S. (2004). A political history of the consumer. *The Historical Journal*, 47(3), 709–739.
- Langmann, G. (1997). *Consumer Representation in Standardisation: A Review of the National Arrangements for Co-coordinating Consumer Representation in ISO/COPOLCO Member Countries*. Bruxelles: ANEC.
- Latimer, J. (1997). *L'histoire d'une amitié partagée. Souvenirs à propos des cinquante premières années de l'ISO*. Genève: ISO.
- Law, J. (1992). Notes on the theory of the actor-network: ordering, strategy, and heterogeneity. *Systems practice*, 5(4), 379–393.
- Law, J. (2009). Actor network theory and material semiotics. In B. S. Turner (Ed.), *The new Blackwell companion to social theory* (pp. 141–158). Oxford: Blackwell.
- Lebaron, F. (2009). la formation des économistes à l'ordre symbolique marchand. In P. Steiner & F. Vatin (Eds.), *Traité de sociologie économique* (pp. 249–288). Paris: Presses Universitaires de France.
- Lelong, B., & Mallard, A. (2000). Présentation, La fabrication des normes. *Réseaux*, 18(102), 9–34.
- Lemieux, C. (2007). À quoi sert l'analyse des controverses ? *Mil neuf cent. Revue d'histoire intellectuelle*, n° 25(1), 191–212.
- Leymonerie, C. (2009). Dompter la cocotte-minute. In F. Vatin (Ed.), *Evaluer et valoriser. Une sociologie économique de la mesure*. (pp. 37–53). Toulouse: Presses Universitaires du Mirail.
- Lipschutz, R. (2004). Sweating it out: NGO campaigns and trade union empowerment. *Development in Practice*, 14(1), 197–209.
- Livingstone, S., & Lunt, P. (2007). Representing citizens and consumers in media and communications regulation. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 611(1), 51–65.
- Locke, R. M., Qin, F., & Brause, A. (2007). Does monitoring improve labor standards? Lessons form Nike. *Industrial and Labor Relations Review*, 61(1), 3–31.
- Loconto, A., & Busch, L. (2010). Standards, techno-economic networks, and playing fields: Performing the global market economy. *Review of International Political Economy*, 17(3), 507–536.
- Loya, T. A., & Boli, J. (1999). Standardization in the World Polity: Technical Rationality Over Power. In J. Boli & G. Thomas (Eds.), *Constructing World*

- Culture: International Nongovernmental Organizations Since 1875*. Stanford: Stanford University Press.
- MacLennan, Ken. (2003). Liechtenstein and Gribbeauval: "Artillery Revolution" in Political and Cultural Context. *War in History*, 10(3), 249–264.
- Maily, J. (1946). *La Normalisation*. Paris: Dunod.
- Mallard, A. (2000a). L'écriture des normes. *Réseaux*, (102), 37–61.
- Mallard, A. (2000b). La presse de consommation et le marché. Enquête sur le tiers consommériste. *Sociologie du travail*, 42, 391–409.
- Mallard, A. (2007). Performance testing: dissection of a consumerist experiment. *The Sociological Review*, 55, 152–172. doi:10.1111/j.1467-954X.2007.00734.x
- Marchand, R. (1998). Customer Research as Public Relations: General Motors in the 1930s. In S. Strasser, C. McGovern, & M. Judt (Eds.), *Getting and Spending. European and American Consumer Societies in the Twentieth Century* (pp. 85–110). Cambridge: Cambridge University Press.
- Marcus-Steiff, J. (1977). L'information comme mode d'action des organisations de consommateurs. *Revue française de sociologie*, 18(1), 85–107.
- Marx, K. (1985). *Le Capital. Livre I, Sections I à IV*. Paris: Flammarion.
- Masnata, F. (1995). *Le pouvoir suisse. Séduction démocratique et répression suave*. Vevey: Editions de l'Aire.
- Mattli, W. (2001). The politics and economics of international institutional standards setting: an introduction. *Journal of European Public Policy*, 8(3), 328–344.
- Mattli, W., & Woods, N. (2009a). In Whose Benefits? Explaining Regulatory Change in Global Politics. In W. Mattli & N. Woods (Eds.), *The Politics of Global Regulation* (pp. 1–43). Princeton: Princeton University Press.
- Mattli, W., & Woods, N. (Eds.). (2009b). *The Politics of Global Regulation*. Princeton: Princeton University Press.
- Mayer, R. N. (2006). The Entrepreneurial Ethic and the Spirit of Consumerism: Finances and Strategy in the US Consumer Movement. In A. Chatriot, M.-E. Chessel, & M. Hilton (Eds.), *The Expert Consumer. Associations and professionals in consumer society* (pp. 151–166). Burlington: Ashgate.
- McGovern, C. (1998). Consumption and Citizenship in the United-States, 1900–1940. In S. Strasser, C. McGovern, & M. Judt (Eds.), *Getting and Spending. European and American Consumer Societies in the Twentieth Century* (pp. 37–58). Cambridge: Cambridge University Press.
- Merkel, I. (1998). Consumer Culture in the GDR, or How the Struggle for Antimodernity was Lost on the Battleground of Consumer Culture. In S. Strasser, C. McGovern, & M. Judt (Eds.), *Getting and Spending. European and American Consumer Societies in the Twentieth Century* (pp. 281–300). Cambridge: Cambridge University Press.

- Micheletti, M., & Stolle, D. (2007). Mobilizing Consumers to Take Responsibility for Global Social Justice. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 611, 157–175.
- Mispelblom Beyer, F. (1999). Langages et stratégies au travail saisis par les normes d'assurance qualité. *Sociologie du travail*, 41, 235–254.
- Morikawa, M., & Morrison, J. (2004). *Who Develops ISO Standards? A Survey of Participation in ISO's International Standards Development Processes*. Pacific Institute for Studies in Development, Environment, and Security.
- Muniesa, F., & Callon, M. (2009). La performativité des sciences économiques. In P. Steiner & F. Vatin (Eds.), *Traité de sociologie économique* (pp. 289–324). Paris: Presses Universitaires de France.
- Murphy, C. N., & Yate, J. (2011). ISO 26000, Alternative Standards, and the “Social Movement of Engineers” Involved with Standard-Setting. In *Governing through Standards Origins, Drivers and Limitations* (Palgrave Macmillan., pp. 159–183). London: Stefano Ponte, Peter Gibbon and Jakob Vestergaard.
- Myrvang, C. (2011). Organising affluence: the Norwegian Consumer Council and comparative product testing in the 1950s and 1960s. Technocratic roots and practices. *Scandinavian Economic History Review*, 59(2), 149–165. doi:10.1080/03585522.2011.572583
- Neiryneck, J., & Hilgers, W. (1973). *Le consommateur piégé*. Paris: Les éditions ouvrières.
- Nyland, C., & McLeod, A. (2007). The scientific management of the consumer interest. *Business History*, 49(5), 717–735.
- O'Brien, R., & Williams, M. (2010). *Global Political Economy* (3rd edition.). Basingstoke: Palgrave.
- O'Rourke, D. (2003). Outsourcing regulation: analyzing nongovernmental systems of labor standards and monitoring. *The Policy Studies Journal*, 31(1), 1–29.
- O'Rourke, D. (2006). Multi-stakeholder regulation: privatizing or socializing global labour standards? *World Development*, 34(5), 899–918.
- OCDE. (1999). *Réforme de la Réglementation et Normalisation Internationale*. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Olshan, M. (1993). Standards-Making Organizations and the Rationalization of American Life. *Sociological Quarterly*, 34(2), 319–335.
- Olson, M. (1983). *Grandeur et décadence des nations: croissance économique, stagflation et rigidités sociales*. Paris: Bonnel.
- Palan, R. (2007). Transnational theories of order and change: heterodoxy in International Relations scholarship. *Review of International Studies*, 33, 47–69.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. London: Sage Publications.

- Peaucelle, J.-L. (2005). Du concept d'interchangeabilité à sa réalisation. Le fusil des XVIIIe et XIXe siècles. *Annales des mines*, 80, 58–75.
- Pence, K. (2006). Shopping for an "Economic Miracle": Gendered Politics of Consumer Citizenship in Divided Germany. In A. Chatriot, M.-E. Chessel, & M. Hilton (Eds.), *The Expert Consumer. Associations and professionals in consumer society* (pp. 105–120). Burlington: Ashgate.
- Peretz, H. (1998). *Les méthodes en sociologie : l'observation*. Paris: La découverte & Syros.
- Perry, J. (1955). *The Story of Standards* (New York Funk & Wagnalss Company.). New York.
- Pétillon, R. (1984). Les aventures de Jack Palmer. Mister Palmer et docteur Supermarketstein. Albin Michel.
- Pinto, L. (1990). Le consommateur: Agent économique et acteur politique. *Revue française de sociologie*, 31(2), 179–198.
- Pinto, L. (1992). La gestion d'un label politique: la consommation. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 91(91-92), 3–19.
- Pinto, L. (2013). La construction sociale d'une fiction juridique: le consommateur, 1973-1993. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 199(4), 4–27.
- Polanyi, K. (1983). *La Grande Transformation*. Paris: Gallimard.
- Porter, T. (2005). Private Authority, Technical Authority, and the Globalisation of Accounting Standards. *Business and Politics*, 7(3), 1–29.
- Quack, S. (2010). Law, expertise and legitimacy in transnational economic governance: an introduction. *Socio-Economic Review*, 8, 3–16.
- Quack, S. (2013). Regime Complexity and Expertise in Transnational Governance: Strategizing in the Face of Regulatory Uncertainty. *Oñati Socio-Legal Series*, 3(4), 647–678.
- Quark, A. A. (2012). Scientized politics and global governance in the cotton trade: Evaluation divergent theories of scientization. *Review of International Political Economy*, 19(5), 895–917.
- Raines, S. S. (2003). Perceptions of Legitimacy and Efficacy in International Environmental Management Standards: The Impact of the Participation Gap. *Global Environmental Politics*, 3(3), 47–73.
- Raynaud, D. (2003). *Sociologie des controverses scientifiques*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Reck, D. (Ed.). (1956). *National Standards in a Modern Economy*. New York: Harper.
- Ritzer, G., & Jurgenson, N. (2010). Production, consumption, prosumption: The nature of capitalism in the age of the digital „prosumer“. *Journal of Consumer Culture*, 10(1), 13–36.
- Roberts, M. L. (1998). Gender, Consumption, and Commodity Culture. *The*

- American Historical Review*, 103(3), 817–844.
- Ronit, K. (2007). Modes of consumer participation and engagement in the making of global consumer policy. In K. Ronit (Ed.), *Global Public Policy. Business and the countervailing powers of civil society* (pp. 65–88). London and New-York: Routledge.
- Ronit, K. (2008). Fragmentation or Coordination? The Role of Organized Consumers in Challenging Global Business Authority (pp. 1–23). Presented at the 49th Annual Convention of the International Studies Association (ISA), San Francisco.
- Ruffat, M. (1987). *Le contre-pouvoir consommateur aux Etats-Unis. Du mouvement social au groupe d'intérêt*. Paris: PUF.
- Russell, A. L. (2005). *The American System: A Schumpeterian History of Standardization (Part I)*. SSRN.
- Russell, A. L. (2007). *The American System: A Schumpeterian History of Standardization (Part II)*. SSRN.
- Ruwet, C. (2009). *Des filetages à la RSE. Normalisation et démocratie. Sociologie du processus d'élaboration d'ISO 26000*. Université catholique de Louvain.
- Ruwet, C. (2010). Que représentent les stakeholders? Le cas de l'élaboration d'ISO 26000. *Revue française de science politique*, 60(6), 1115–1135.
- Ruwet, C. (2011). Towards a Democratization of Standards Development? Internal Dynamics of ISO in the Context of Globalization. *New Global Studies*, 5(2), 1–26.
- Ruwet, C. (2013). Preparing a success story in the background. The role of the premises of standard-setting at ISO 26000. In *EURAS Proceedings 2013* (pp. 341–356). Aachen: Verlag Mainz.
- Sassen, S. (2006). *Territory, Authority, Rights*. Princeton: Princeton University Press.
- Scharpf, F. W. (1999). *Governing in Europe: Effective and Democratic?* Oxford: Oxford University Press.
- Schepel, H., & Falke, J. (2000). *Legal aspects of standardisation in the member states of the EC and EFTA*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Schlink, F. J., & Chase, S. (1927). *Your Money's Worth. A study in the waste of the consumer's dollar*. New-York: The MacMillan Company.
- Schmidt, S. K., & Werle, R. (1998). *Coordinating technology: studies in the international standardization of telecommunications*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Schmidt, V. A. (2013). Democracy and Legitimacy in the European Union Revisited: Input, Output and "Throughput." *Political Studies*, 61(1), 2–22.
- Schor, J. B. (2007). In Defense of Consumer Critique: Revisiting the Consumption

- Debates of the Twentieth Century. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 611(1), 16–30.
- SECO. (1994a). *Participation des consommateurs à la normalisation. Rapport annuel 1993* (No. SECO96/COORD6). Bruxelles: secrétariat européen de coordination pour la normalisation.
- SECO. (1994b). *Newsletter du SECO* (No. 5). Bruxelles: Secrétariat européen de coordination pour la normalisation.
- Seddon, J. (2000). *The case against ISO 9000*. Dublin: Oak Tree Press.
- Segrestin, D. (1996a). La normalisation de la qualité et l'évolution de la relation de production. *Revue d'économie industrielle*, 75(1), 291–307.
- Segrestin, D. (1996b). La normalisation de la qualité et l'évolution de la relation de production. *Revue d'économie industrielle*, 75, 291–307.
- Silber, N. I. (1983). *Test and Protest. The Influence of Consumers Union*. New-York: Holmes & Meir.
- Singly, F. de. (2005). *L'enquête et ses méthodes : Le questionnaire* (Édition : 2e édition.). Paris: Armand Colin.
- Sismondo, S. (2008). Science and Technology Studies and an Engaged Program. In E. J. Hackett, O. Amsterdamska, M. Lynch, & J. Wajcman (Eds.), *The Handbook of Science and Technology Studies* (pp. 13–33). Cambridge, MA: MIT Press.
- Sklar, K. K. (1998). The Consumers White Label Campaign of the National Consumers' League, 1898-1918. In S. Strasser, C. McGovern, & M. Judt (Eds.), *Getting and Spending. European and American Consumer Societies in the Twentieth Century* (pp. 17–36). Cambridge: Cambridge University Press.
- Slaton, A., & Abbate, J. (2001). The Hidden Lives of Standards; Technical Prescriptions and the Transformation of Work in America. In M. T. Allen & G. Hecht (Eds.), *Technologies of Power: Essays in Honor of Thomas Parke Hughes and Agatha Chipley Hughes* (pp. 95–143). Cambridge, MA: MIT Press.
- Smith, A. (1843). *Recherches sur la nature et les causes de la richesse des nations, 1*. Guillaumin.
- Smith, M. C. (1994). Robert Lynd and Knowledge for what? In M. C. Smith (Ed.), *Social Science in the Crucible* (pp. 120–158). Duke: Duke University Press.
- Smouts, M.-C., Battistella, D., & Vennesson, P. (2006). *Dictionnaire des relations internationales* (2e édition.). Paris: Dalloz.
- Spiekermann, U. (2006). From Neighbour to Consumer: The Transformation of Retailer-Consumer Relationship in Twentieth-Century Germany. In F. Trentmann (Ed.), *The Making of the Consumer. Knowledge, Power and Identity in the Modern World* (pp. 147–174). New-York: Berg.
- Spruyt, H. (2001). The supply and demand of governance in standard-setting: insights from the past. *Journal of European Public Policy*, 8(3), 371–391.
- Steffek, J. (2010). Transnational Patterns of Transnational Participation: The Role



- of Policy Fields. In C. Jönsson & J. Tallberg (Eds.), *Transnational Actors in Global Governance* (pp. 67–87). London: Palgrave Macmillan.
- Stirling, A. (2007). Opening up or closing down? Analysis, participation and power in the social appraisal of technology. In M. Leach, I. Scoones, & B. Wynne (Eds.), (pp. 218–231). London and New York: Zed Books.
- Stolle, D., Hooghe, M., & Micheletti, M. (2005). Politics in the Supermarket: Political Consumerism as a Form of Political Participation. *International Political Science Review*, 26(3), 245–269.
- Storrs, L. (2000). *Civilizing Capitalism. The National Consumers' League, Women Activism, and Labor Standards in the New Deal Era*. London: The University of North Carolina Press.
- Strasser, S., McGovern, C., & Judt, M. (Eds.). (1998). *Getting and Spending. European and American Consumer Societies in the Twentieth Century*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Stroobants, M. (2007). *Sociologie du travail*. Paris: Armand Colin.
- Stuart, D. (2010). Science, Standards, and Power: New Food Safety Governance in California. *Journal of Rural Social Sciences*, 25(3), 111–140.
- Swann, G. P. (2000). *The Economics of Standardization: Final Report for Standards and Technical Regulations Directorate Department of Trade and Industry*. Manchester: Manchester Business School.
- Swann, G. P. (2010). The economics of standardization: An update. *Report for the UK Department of Business, Innovation and Skills (BIS)*. Retrieved from <http://publicsectorinnovation.bis.gov.uk/assets/biscore/innovation/docs/e/10-1135-economics-of-standardization-update.pdf>
- Sykes, A. O. (1995). *Product Standards for Internationally Integrated Goods Markets*. Washington (D.C.): The Brookings Institution Description.
- Tamm Hallström, K. (2004). *Organizing international standardization : ISO and the IASC in quest of authority*. Cheltenham, UK ; Northampton, MA: Edward Elgar.
- Tanguay, C., & Farquhar, B. (2006). *Les consommateurs et la normalisation : des intentions à l'action Rapport final du projet de recherche présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada*. Montréal: L'union des consommateurs.
- Tarrow, S. (2006). *The New Transnational Activism*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tate, J. (2001). National Varieties of Standardization. In P. Hall & D. Soskice (Eds.), *Varieties of Capitalism: The Institutional Foundations of Comparative Advantage* (pp. 442–473). Oxford: Oxford University Press.
- Taylor, S. (2001). Locating and conducting discourse analytic research. In M. Wetherell, S. Taylor, & S. J. Yates (Eds.), *Discourse as data: A guide for analysis* (pp. 5–48). London: Sage.

- Theien, I. (2006). Shopping for the People's Home: Consumer Planning in Norway and Sweden after the Second World War. In A. Chatriot, M.-E. Chessel, & M. Hilton (Eds.), *The Expert Consumer. Associations and professionals in consumer society* (pp. 137–150). Burlington: Ashgate.
- Thrope, C. (2008). Political Theory in Science and Technology Studies. In E. J. Hackett, O. Amsterdamska, M. Lynch, & J. Wajcman (Eds.), *The Handbook of Science and Technology Studies* (pp. 63–82). Cambridge, MA: MIT Press.
- Timmermans, S., & Epstein, S. (2010). A world of standards but not a standard world: toward a sociology of standards and standardization\*. *Annual review of Sociology*, 36, 69–89.
- Trentmann, F. (Ed.). (2006). *The Making of the Consumer. Knowledge, Power and Identity in the Modern World*. New-York: Berg.
- Trentmann, F. (2007). Citizenship and consumption. *Journal of Consumer Culture*, 7(2), 147–158.
- Trentmann, F. (2009). Crossing Divides Consumption and globalization in history. *Journal of Consumer Culture*, 9(2), 187–220.
- Trentmann, F., & Taylor, V. (2006). From Users to Consumers: Water Politics in Nineteenth-Century London. In F. Trentmann (Ed.), *The Making of the Consumer. Knowledge, Power and Identity in the Modern World* (pp. 53–80). New-York: Berg.
- Trumbull, G. (2006). *Consumer Capitalism. Politics, Product Markets, and Firm Strategy in France and Germany*. Ithaca and London: Cornell University Press.
- Tsogas, G. (2009). International labour regulation. What have we really learnt so far? *Industrial Relations*, 64(1), 75–94.
- Turner, S. (2008). The Social Study of Science before Kuhn. In E. J. Hackett, O. Amsterdamska, M. Lynch, & J. Wajcman (Eds.), *The Handbook of Science and Technology Studies* (pp. 33–62). Cambridge, MA: MIT Press.
- Van Dijk, T. A. (2001). Critical Discourse Analysis. In D. Schiffrin, D. Tannen, & H. E. Hamilton (Eds.), *The handbook of discourse analysis* (pp. 352–371). Oxford: Blackwell.
- Veblen, T. (1970). *Théorie de la classe de loisir*. Paris: Gallimard.
- Vincent, J. (2006). The Moral Expertise of the British Consumer, c. 1900: A Debate between the Christian Social Union and the Webbs. In A. Chatriot, M.-E. Chessel, & M. Hilton (Eds.), *The Expert Consumer. Associations and professionals in consumer society* (pp. 37–52). Burlington: Ashgate.
- Vinck, D. (1994). La normalisation au coeur des réseaux de recherche. *Culture et Technique*, 29, 167–181.
- Vinck, D. (2007). *Sciences et Société. Sociologie du travail scientifique*. Paris: Armand Colin.
- Vogel, D. (1995). *Trading Up. Consumer and Environmental Regulation in a Global*

- Economy*. Cambridge (MA): Harvard University Press.
- Vogel, D. (2009). The Private Regulation of Global Corporate Conduct. In W. Mattli & N. Woods (Eds.), *The Politics of Global Regulation* (pp. 151–188). Princeton: Princeton University Press.
- Wassermann, U. (1973). Comparative Testing of Consumer Goods. *Journal of World Trade*, 7(2), 247–252.
- Weidlein, E., & Reck, V. (1956). A million years of standards. In D. Reck (Ed.), *National Standards in a Modern Economy* (pp. 5–20). New York: Harper.
- Werle, R., & Iversen, E. J. (2006). Promoting Legitimacy in Technical Standardization. *Science, Technology & Innovation Studies* 5, 2.
- Wiedenhoft, W. A. (2006). Consumer tactics as “weapons”: Black lists, union labels, and the American Federation of Labor. *Journal of Consumer Culture*, 6, 261–285.
- Wilcock, A., & Colina, A. (2007). Consumer representation on consensus standards committees: a value-added practice. *International Journal of Services and Standards*, 3(1), 1–17.
- Wildt, M. (1998). Changes in Consumption as Social Practices in West Germany During the 1950s. In S. Strasser, C. McGovern, & M. Judt (Eds.), *Getting and Spending. European and American Consumer Societies in the Twentieth Century* (pp. 301–316). Cambridge: Cambridge University Press.
- Willetts, P. (2011). *Non-Governmental Organizations in World Politics. The construction of global governance*. New York: Routledge.
- Wirth, D. A. (2009). The International Organization for Standardization: Private Voluntary Standards as Swords and Shields. *Boston College Environmental Affairs Law Review*, 36(1), 79.
- Woodbury, R. S. (1960). The Legend of Eli Whitney and Interchangeable Parts. *Technology and Culture*, 1(3), 235–253.
- Yates, J., & Murphy, C. N. (2007). *Charles Le Maistre: Entrepreneur in International Standardization*. MIT Sloan Research Paper No. 4652-07.
- Zürn, M. (2004). Global Governance and Legitimacy Problems. *Government and Opposition*, 39(2), 260–287.



## **Archives :**

**Archives de l'organisation internationale de normalisation (ISO), Genève, Suisse.** Série COPOLCO, Comité pour la politique en matière de consommation.

### **Procès-verbaux :**

Procès-verbal de la première réunion du Comité du conseil de l'ISO en matière de consommation (COPOLCO) tenue à Genève, Suisse, du 10 au 12 mai 1978 (ISO/COPOLCO 14).

Procès-verbal de la deuxième réunion du COPOLCO tenue à Genève, Suisse, les 7 et 8 mai 1979 (ISO/COPOLCO 35).

Procès-verbal de la troisième réunion du COPOLCO tenue à Tel Aviv, Israël, les 6 et 7 mai 1980 (ISO/COPOLCO 51).

Procès-verbal de la quatrième réunion du COPOLCO tenue à Paris, France, les 28 et 29 avril 1981 (ISO/COPOLCO 65).

Procès-verbal de la cinquième réunion du COPOLCO tenue à Genève, Suisse, les 18 et 19 mai 1982 (ISO/COPOLCO 85).

Procès-verbal de la sixième réunion du COPOLCO tenue à Copenhague, Danemark, les 26 et 27 avril 1983 (ISO/COPOLCO 100).

Procès-verbal de la septième réunion du COPOLCO tenue à Genève, Suisse, les 24 et 25 mai 1984 (ISO/COPOLCO 116).

Procès-verbal de la huitième réunion du COPOLCO tenue à Berlin (ouest), les 18 et 19 avril 1985 (ISO/COPOLCO 129).

Procès-verbal de la neuvième réunion du COPOLCO tenue à Göteborg, Suède, les 29 et 30 mai 1986 (ISO/COPOLCO 142).

Procès-verbal de la dixième réunion du COPOLCO tenue à Toronto, Canada, les 29 et 30 avril 1987 (ISO/COPOLCO 155).

Procès-verbal de la douzième réunion du COPOLCO tenue à Ankara, Turquie, les 5 et 6 avril 1989 (ISO/COPOLCO 185).

Procès-verbal de la treizième réunion du COPOLCO tenue en Floride, Etats-Unis, les 25 et 26 avril 1990 (ISO/COPOLCO 205).

Procès-verbal de la quatorzième réunion du COPOLCO tenue à Helsinki, Finlande, les 29 et 30 mai 1991 (ISO/COPOLCO 223).

Procès-verbal de la quinzième réunion du COPOLCO tenue à Genève, Suisse, les 29 et 30 avril 1993 (ISO/COPOLCO 242).

Procès-verbal de la seizième réunion du COPOLCO tenue à La Haye, Pays-Bas, les 26 et 27 mai 1994 (ISO/COPOLCO 260).

Procès-verbal de la dix-septième réunion du COPOLCO tenue à Beijing, Chine, les 30 et 31 mai 1995 (ISO COPOLCO 280).

Procès-verbal de la dix-neuvième réunion du COPOLCO tenue à Londres, Royaume-Uni, les 13 et 14 mai 1997 (ISO/COPOLCO 329).

Procès-verbal de la vingtième réunion du COPOLCO tenue à Tunis, Tunisie, les 12 et 13 mai 1998 (ISO/COPOLCO 352).

Procès-verbal de la vingt-et-unième réunion du COPOLCO tenue à Washington, DC, les 11 et 12 mai 1999 (ISO/COPOLCO 26/1999).

Procès-verbal de la vingt-deuxième réunion du COPOLCO tenue à Kyoto, Japon, les 23 et 24 mai 2000 (ISO/COPOLCO 21/2000).

Procès-verbal de la vingt-troisième réunion du COPOLCO tenue à Oslo, Norvège, les 15 et 16 mai 2001 (ISO/COPOLCO 39/2001).

Procès-verbal de la vingt-quatrième réunion du COPOLCO tenue au Trinidad et Tobago les 11 et 12 juin 2002 (ISO/COPOLCO 41/2002).

Procès-verbal de la vingt-cinquième réunion du COPOLCO tenue à Bangkok, Thaïlande, les 10 et 11 septembre 2003 (ISO/COPOLCO 47/2003).

Procès-verbal de la vingt-sixième réunion du COPOLCO tenue à Prague, République Tchèque, les 18 et 19 mai 2004 (ISO/COPOLCO 30/2004).

Procès-verbal de la vingt-septième réunion du COPOLCO tenue à Toronto, Canada, les 25 et 26 mai 2005 (ISO/COPOLCO 33/2005).

Procès-verbal de la vingt-huitième réunion du COPOLCO tenue à Kuala Lumpur, Malaisie, les 25 et 26 mai 2006 (ISO/COPOLCO 35/2006).

Procès-verbal de la vingt-neuvième réunion du COPOLCO tenue à Salvador de Bahia, Brésil, les 24 et 25 mai 2007 (ISO/COPOLCO 28/2007).

Procès-verbal de la trentième réunion du COPOLCO tenue à Séoul, Corée du Sud, les 28 et 29 mai 2008 (ISO/COPOLCO 33/2008).

Procès-verbal de la trente-et-unième réunion du COPOLCO tenue à new Dehli, Inde, les 27 et 28 mai 2009 (ISO/COPOLCO 40/2009).

Procès-verbal de la trente-deuxième réunion du COPOLCO tenue à Bali, Indonésie, les 27 et 28 mai 2010 (ISO/COPOLCO 32/2010).

Procès-verbal de la trente-troisième réunion du COPOLCO tenue à Londres, Royaume-Uni, les 25 et 26 mai 2011 (ISO/COPOLCO 33/2011).

Procès-verbal de la trente-quatrième réunion du COPOLCO tenue à Nadi, Îles Fiji, les 16 et 17 mai 2012 (ISO/COPOLCO 41/2012).

#### **Documents de travail :**

Documents de travail de la première réunion du Comité du conseil de l'ISO en matière de consommation (COPOLCO) tenue à Genève, Suisse, du 10 au 12 mai 1978 (ISO/COPOLCO 3 -13).

Documents de travail de la deuxième réunion du COPOLCO tenue à Genève, Suisse, les 7 et 8 mai 1979 (ISO/COPOLCO 15 - 32).

Documents de travail de la troisième réunion du COPOLCO tenue à Tel Aviv, Israël, les 6 et 7 mai 1980 (ISO/COPOLCO 38-50).

Documents de travail de la quatrième réunion du COPOLCO tenue à Paris, France, les 28 et 29 avril 1981 (ISO/COPOLCO 57-64).

Documents de travail de la cinquième réunion du COPOLCO tenue à Genève, Suisse, les 18 et 19 mai 1982 (ISO/COPOLCO 69-84).

Documents de travail de la sixième réunion du COPOLCO tenue à Copenhague, Danemark, les 26 et 27 avril 1983 (ISO/COPOLCO 88-99).

Documents de travail de la septième réunion du COPOLCO tenue à Genève, Suisse, les 24 et 25 mai 1984 (ISO/COPOLCO 102-115).

Documents de travail de la huitième réunion du COPOLCO tenue à Berlin (ouest), les 18 et 19 avril 1985 (ISO/COPOLCO 119-128).

Documents de travail de la neuvième réunion du COPOLCO tenue à Göteborg, Suède, les 29 et 30 mai 1986 (ISO/COPOLCO 131-141).

Documents de travail de la dixième réunion du COPOLCO tenue à Toronto, Canada, les 29 et 30 avril 1987 (ISO/COPOLCO 144-154).

Documents de travail de la onzième réunion du COPOLCO tenue à Genève les 5 et 6 mai 1988 (ISO/COPOLCO 156-170)

Documents de travail de la douzième réunion du COPOLCO tenue à Ankara, Turquie, les 5 et 6 avril 1989 (ISO/COPOLCO 173-186).

Documents de travail de la treizième réunion du COPOLCO tenue en Floride, Etats-Unis, les 25 et 26 avril 1990 (ISO/COPOLCO 187-204).

Documents de travail de la quatorzième réunion du COPOLCO tenue à Helsinki, Finlande, les 29 et 30 mai 1991 (ISO/COPOLCO 207-222).

Documents de travail de la quinzième réunion du COPOLCO tenue à Genève, Suisse, les 29 et 30 avril 1993 (ISO/COPOLCO 224- 241).

Documents de travail de la seizième réunion du COPOLCO tenue à La Haye, Pays-Bas, les 26 et 27 mai 1994 (ISO/COPOLCO 243-259).

Documents de travail de la dix-septième réunion du COPOLCO tenue à Beijing, Chine, les 30 et 31 mai 1995 (ISO COPOLCO 261-281).

Documents de travail de la dix-huitième réunion du COPOLCO tenue à Genève, les 23 et 24 mai 1996 (ISO COPOLCO 281-301)

Documents de travail de la dix-neuvième réunion du COPOLCO tenue à Londres, Royaume-Uni, les 13 et 14 mai 1997 (ISO/COPOLCO 329).

Documents de travail de la vingtième réunion du COPOLCO tenue à Tunis, Tunisie, les 12 et 13 mai 1998 (ISO/COPOLCO 303-325).

Documents de travail de la vingt-et-unième réunion du COPOLCO tenue à Washington, DC, les 11 et 12 mai 1999 (ISO/COPOLCO 26/1999).

Documents de travail de la vingt-deuxième réunion du COPOLCO tenue à Kyoto, Japon, les 23 et 24 mai 2000 (ISO/COPOLCO 21/2000).

Documents de travail de la vingt-troisième réunion du COPOLCO tenue à Oslo, Norvège, les 15 et 16 mai 2001 (ISO/COPOLCO 39/2001).

Documents de travail de la vingt-quatrième réunion du COPOLCO tenue au Trinidad et Tobago les 11 et 12 juin 2002 (ISO/COPOLCO 41/2002).

Documents de travail de la vingt-cinquième réunion du COPOLCO tenue à Bangkok, Thaïlande, les 10 et 11 septembre 2003 (ISO/COPOLCO 47/2003).

Documents de travail de la vingt-sixième réunion du COPOLCO tenue à Prague, République Tchèque, les 18 et 19 mai 2004 (ISO/COPOLCO 30/2004).

Documents de travail de la vingt-septième réunion du COPOLCO tenue à Toronto, Canada, les 25 et 26 mai 2005 (ISO/COPOLCO 33/2005).

Documents de travail de la vingt-huitième réunion du COPOLCO tenue à Kuala Lumpur, Malaisie, les 25 et 26 mai 2006 (ISO/COPOLCO 35/2006).

Documents de travail de la vingt-neuvième réunion du COPOLCO tenue à Salvador de Bahia, Brésil, les 24 et 25 mai 2007 (ISO/COPOLCO 28/2007).

Documents de travail de la trentième réunion du COPOLCO tenue à Séoul, Corée du Sud, les 28 et 29 mai 2008 (ISO/COPOLCO 33/2008).

Documents de travail de la trente-et-unième réunion du COPOLCO tenue à new

Dehli, Inde, les 27 et 28 mai 2009 (ISO/COPOLCO 40/2009).

Documents de travail de la trente-deuxième réunion du COPOLCO tenue à Bali, Indonésie, les 27 et 28 mai 2010 (ISO/COPOLCO 32/2010).

Documents de travail de la trente-troisième réunion du COPOLCO tenue à Londres, Royaume-Uni, les 25 et 26 mai 2011 (ISO/COPOLCO 33/2011).

Documents de travail de la trente-quatrième réunion du COPOLCO tenue à Nadi, Îles Fiji, les 16 et 17 mai 2012 (ISO/COPOLCO 41/2012).

### **Archives ISCA :**

Procès-verbal de la première réunion du comité de directives de normalisation internationale pour les questions de consommation (ISCA), tenue à Genève, Suisse, les 7 et 8 mars 1968.

Procès-verbal non-approuvé de la seconde réunion du comité de directives de normalisation internationale pour les questions de consommation (ISCA), tenue à Genève, Suisse, 6 juillet 1970.



## Annexes

### 1. Annexe 1- Liste des entretiens réalisés

Belinda Lowenhaupt Collins, Director 'Technology Services', National Institute of Standards and Technology (NIST), Gaithersburg, 3 August 2009.

Brian Markwalter, Vice President 'Technology and Standards', Consumer Electronics Association (CEA), Washington, 5 August 2009

Gary Kushnier, Vice-President 'International Policy', American National Standards Institute (ANSI), Washington, 7 August 2009.

Linda F. Golodner, Emeritus President, National Consumers Leagues, Washington, 10 August 2010.

Peg Seminario, Director Safety and Health, American Federation of Labor – Congress of Industrial Organisation (AFL-CIO), Washington, 11 August 2010.

Scott P. Schneider, Director Occupational Safety and Health, Laborers' Health & Safety Fund of North America, Washington, 14 August 2009.

James McCabe, Director of unit 'Consumer Relations and IDSP', New-York, ANSI, 17 August 2009.

William Berger, Managing Director, American Society of Mechanical Engineers (ASME), and Bernard E. Hrubala, Sr. Vice President, ASME, and Division Manager 'Industrial Services', TÜV Rheinland, New-York, 18 August 2009.

Katharine E. Morgan, Vice President 'Technical Committee Operations', ASTM International, West Conshohocken, 19 August 2009.

Charles W.F. Bell, Programs Director 'Public Policy and Advocacy', Consumers Union, Yonkers, 20 August 2009

Nancy A. Cowles, Executive Director, Kids in Danger, Chicago, 26 August 2009.

Arnaud Faucon, National Secretary, CGT-Indécosa, Paris, 20 April 2010.

Christèle Hubert, in charge of 'Standardization' Actions, Eurogip, Paris, 20 April 2010.

Cinzia Missiroli, Programme Manager 'Standards development', Comité Européen de Normalisation (CEN), Brussels, 21 April 2010.

Andrea Gulacsi, Programme Manager 'Innovation', CEN and Maitane Olabarria Uzquiano, Programme Manager 'Quality of Life', Brussels, CEN, Brussels, 22 April 2010.

Stefano Boy, Research Officer in standardisation, ETUI, interview with the author, Brussels, 23 April 2010.

Ralf Lottes, Secretary General, European Environmental Citizens' Organisation for Standardisation (ECOS), Brussels, 23 April 2010.

Ulrich Bamberg, Head of the Employees' Liaison Office, Kommission Arbeitsschutz und Normung (KAN), Bonn, 26 April 2010.

Karin Both, Managing Director 'Consumer Council', Deutsches Institut für Normung (DIN), Berlin, 8 June 2010

Claudia Laabs, Services Standards Committee, Coordination Office for Services Standardization, Berlin, DIN, 8 June 2010

Stephen Russell, Secretary General, ANEC, Brussels, 9 June 2010.

Sadie Homer, Senior Standards Officer, Consumer International, London, 10 June 2010.

Anne Ferguson, Manager 'Consumer and Public Interest Standardization', British Standards Institute (BSI) and Caroline Warne, Consumer Representative BSI-CPI Network, BSI, London, 11 June 2010.

Sven Bergström, Department of working life, The Swedish Trade Union Confederation (LO), Stockholm, 9 September 2010.

Jens Henriksson, International officer, The Swedish Consumers' Association (Sveriges Konsumenter), Stockholm, 10 September 2010.

## 1. Annexe 2 – Grille d’entretien

Personal background and involvement in standardisation

What are the most strategical standards for your organization ?

How do you secure the standard-setting process from being captured by special interest ?

Relation with government, with other standard-setting organization at the national, regional and international level: Do you have specific programs with other standardization and/or professional regulation organizations? If yes, what type of relationship is developed in this regard (by sector and in general)?

How do you see the ISO : as a partner, as a competitor or both ? (Why)

What is your opinion on the new areas ISO has been exploring recently (services, social responsibility, etc.) ?

What is the position and strategic objective of your organization in this regard ?

Do you prefer sectoral specific or horizontal generic standards for services?

How do you evaluate new ISO/CEN projects in this domain?

Who are the most active players in current developments affecting service standardisation?

Why is a balanced representation important in the development of the standard ?

Which stakeholder (civil society ? Consumers ‘ ) are involved in the standard setting activities ?

What are your expectation from the consumers’ representatives ?

Do you have a specific programm or a strategic plan to improve the representation of consumers ?

What are the incentives / hinderances of consumers participation ?

Are the us consumer aware of the importance of standards ?

Are standards used as a marketing tool ?

How did you get involved in standard-setting activities ?

Did you achieve significant results in committees ? If so, how ?

Do you have international connection with other consumer organisation ?

Do standardization’s committee members mention consumer’voice during the debates ?

What are the most strategic topics for standardization from a consumer’s point a view ?

## 2. Annexe 3 - Fiche d'information INTERNORM, ISO TC 229

L'enjeu économique et sociétal des nanotechnologies est aujourd'hui majeur. Tous les jours de nouvelles applications des nanotechnologies sont trouvées dans des domaines variés allant du stockage de l'information, de l'électronique et de l'optique, à la biologie, aux cosmétiques et à la santé, en passant par l'agro-alimentaire, l'énergie, les transports et le bâtiment. S'il convient de prendre en compte au plus vite les risques en matière de santé, d'hygiène et d'environnement liés à la manipulation de la matière à l'échelle du nanomètre, encore faut-il s'entendre sur la définition des nanotechnologies et les méthodes de mesure à même d'évaluer leur impact. C'est à ce niveau qu'intervient la normalisation internationale.

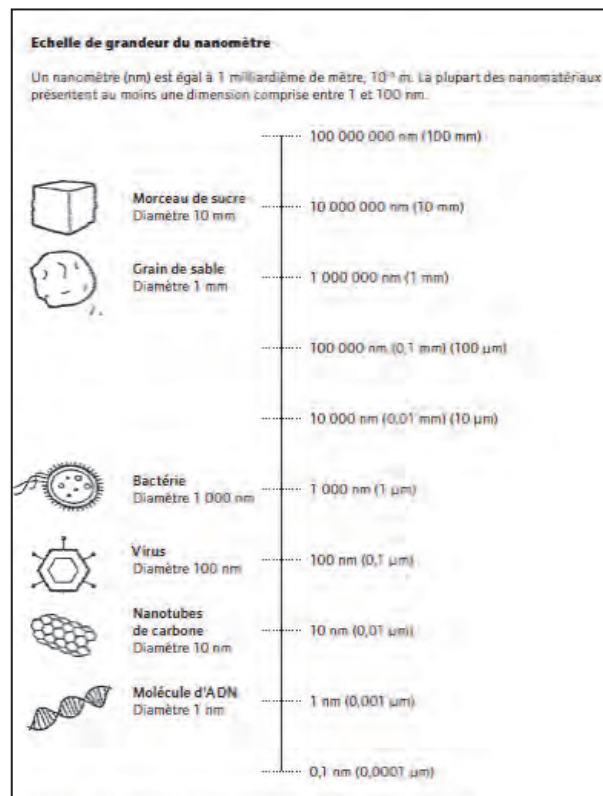
Les normes internationales en cours de développement renvoient à des enjeux terminologiques et méthodologiques considérables, puisqu'elles influenceront la production du savoir concernant les nanotechnologies, fourniront un point d'appui à la mise en place de réglementation, ou encore faciliteront le commerce et la communication. A titre d'exemple, en Suisse, le premier guide 'fiche de données de sécurité' pour les nanomatériaux synthétiques a été publié le 21 décembre 2010. Ce guide dont le respect garantit la conformité aux exigences légales reprend la définition élaborée par l'ISO relative aux 'nanomatériaux'<sup>530</sup>.

### 1. Travaux de normalisation en cours.

Le comité de normalisation de l'ISO sur les nanotechnologies (TC 229) a été créé en 2005. La plupart des normes développées par ce comité sont de nature horizontales et anticipatives, c'est-à-dire qu'elles concernent un ensemble de nanotechnologies (et non une application particulière) et se situent en amont des développements technologiques.

Le comité technique de l'ISO compte 4 groupes de travail (GT), dont les travaux sont reflétés par le comité de normalisation miroir suisse CN 201, créé en 2006. Ces groupes de travail traitent des thèmes suivants :

- GT 1, Terminologie et nomenclature. L'objectif est d'élaborer une terminologie obligatoire pour tous les secteurs de la nanotechnologie. La priorité est la définition des termes de base, en particulier de la terminologie pour les nanomatériaux. En outre, une nomenclature générale doit être développée.
- GT 2, Mesures et caractérisation. La priorité se trouve ici dans le mesurage et la caractérisation des nouveaux nanomatériaux (en particulier les carbones, comme p. ex. les nanotubes de carbone). D'autres thèmes centraux sont la détermination de la teneur des nanoparticules dans les nanomatériaux synthétiques et matériaux de calibration pour les déterminations et mesurages.



<sup>530</sup> A savoir : « Le domaine compris entre 1 et 100 nanomètres est dit nanoscopique selon la définition actuelle de l'ISO (cf. ISO FprCEN ISO/TS 27687). Les nanomatériaux sont des matériaux dont les composants structurels sont nanoscopiques au moins dans une dimension extérieure ou intérieure. », SECO (2010), *Fiche de données de sécurité (FDS) : guide pour les nanomatériaux synthétiques*, p. 6. Pour plus d'information, voir <http://www.news.admin.ch/dokumentation/00002/00015/index.html?lang=fr&msg-id=36897>, accès le 21.01.2011.

- GT 3, Santé, sécurité et aspects environnementaux des nanotechnologies. Le point de mire se trouve ici dans le secteur sécurité et santé sur les lieux de travail, la détermination de la toxicité et des dangers d'inhalation ainsi que des gestions des risques et des instructions pour la manipulation sûre des nanomatériaux.
- GT 4 : Caractéristiques matérielles . L'accent est mis sur l'élaboration de spécifications pour caractériser les nano-objets à des fins de production, ainsi que l'étiquetage des produits de consommation contenant des nano-objets.

En outre, deux groupes d'études (task group) sont chargés de formuler des recommandations auprès du comité et des groupes de travail, l'un au sujet du développement durable et l'autre au sujet des consommateurs et de la dimension sociale des nanotechnologies. Ces travaux sont aussi reflétés au niveau du comité suisse.

## 2. Acteurs et parties prenantes

Le secrétariat du comité technique ISO 229 est actuellement assuré par le British Standard Institute. Plus d'une trentaine d'organisations nationales de normalisation participent à ce comité international, dont la Suisse en tant que membre participant. La nature horizontale des travaux de ce comité implique de nombreuses liaisons, soit avec d'autres comités techniques, soit avec d'autres organisations actives dans la régulation des nanotechnologies comme l'OCDE ou encore le Bureau International des Poids et Mesures (BIPM).

Le comité miroir suisse compte à ce jour 27 participants et semble témoigner d'une grande ouverture puisque la liste des participant est disponible en ligne et gratuitement à l'adresse <http://www.nanonorm.ch>. On y trouve à proportion égale des entreprises, des instituts de recherche publics et des hautes écoles et dans une moindre mesure des représentants de l'administration. Les associations de consommateurs, de protection de l'environnement et les syndicats ne sont pas (encore) représentés.

## 3. Calendrier

La prochaine réunion du comité miroir suisse a lieu le 22 mars 2011 à Zürich. Le président du comité miroir suisse a chaleureusement invité les représentants du projet INTERNORM à participer à cette séance. Au niveau international, la prochaine réunion est agendée au 20 mai 2011 à St- Petersburg.

## 4. Pertinence pour *INTERNORM*

La participation d'*INTERNORM* à ce comité est pertinente dans la mesure où:

- Les nanotechnologies affectent de nombreux thèmes couverts par les partenaires associatifs. (santé et sécurité des consommateurs, des salariés, impact des nanomatériaux sur l'environnement, etc.).
- L'aspect horizontal et anticipatif des normes élaborées représente une opportunité unique en vue d'orienter le développement de ces technologies et indirectement des régulations y relatives.
- Les connaissances élaborées et acquises au cours du projet peuvent représenter une ressource à l'action des partenaires dans le domaine des nanotechnologies.
- Le comité suisse, qui s'est montré enthousiaste à l'idée de notre participation, et la mise à l'agenda des nanotechnologies comme l'un des thèmes prioritaires du comité politique en matière de consommation (COPOLCO) de l'ISO, laissent augurer un fort soutien institutionnel.

Quelques 'normes' en cours de développement au sein du TC 229 :

- ISO/PRF TS 1383 : Lignes directrices pour l'étiquetage des nano-objets manufacturés et des produits contenant des nano-objets manufacturés (stade approbation).
- ISO/DTR 13121: Nanotechnologies - Évaluation des risques associés aux nanomatériaux (stade comité).
- ISO/AWI TS 12901-1: Nanotechnologies - Directives concernant la manipulation sûre et la mise au rebut des nanomatériaux fabriqués (stade préparation).
- ISO/NP TS 12901-2: Lignes directrices pour la maîtrise des risques professionnels appliqués aux nanomatériaux

Ch. Hauert /  
janvier 2011

### 3. Annexe 4 - Fiche d'information INTERNORM, ISO TC 228

Le tourisme englobe un éventail toujours plus large d'activités économiques. On parle ainsi de tourisme d'affaire, de tourisme culturel, de tourisme d'aventure, de tourisme médical, de tourisme industriel on encore de tourisme responsable. L'apparition de nouvelles destinations et activités touristiques, accompagnée par l'essor des sites de réservation en ligne, soulève de nombreuses incertitudes pour les usagers. Comment comparer les offres dans la jungle des systèmes de classification des hôtels et autres labels relatifs à l'accessibilité ou à la responsabilité environnementale ? Comment s'assurer de la compétence d'un guide ou de la bonne maintenance des installations ? Que se passe-t-il en cas de réclamation ou pire, d'accident ? C'est ici que tente d'intervenir la normalisation internationale.

Le cas du tourisme illustre bien les défis soulevés par l'extension de la normalisation internationale aux services. Pour certains, la normalisation des services va à l'encontre de leur hétérogénéité et ne permet pas de prendre en compte leur spécificité (intangibilité, subjectivité, co-production), ou la diversité des réglementations nationales. Pour d'autres, les normes de service fournissent des critères permettant aux consommateurs d'effectuer des choix informés. Elles soutiennent la prise en compte d'aspects relatifs à la santé, à la sécurité, à l'accessibilité ou à l'environnement dans la fourniture des services. Ces défis traversent les travaux de l'ISO sur le tourisme, un secteur confronté à la réticence d'importantes associations professionnelles face à l'émergence d'une nouvelle arène de régulation, comme en témoigne la prise de position de l'association européenne des hôtels, cafés et restaurants (HOTREC) : « There is currently no support from the European hospitality industry for the development of any international standard that would touch upon the services provided by its enterprises. »<sup>531</sup>

- Travaux en cours

Le comité de normalisation de l'ISO sur le tourisme (TC 228) existe depuis 2005. Malgré la difficile progression des travaux, 9 normes ont déjà été publiées, principalement dans le domaine de la plongée, et autant sont en cours de développement. Ces normes abordent des aspects relatifs à la terminologie, aux informations à transmettre, aux qualifications et à la formation, à la gestion des risques et de la qualité. A ce titre, elles entretiennent des relations ambivalentes avec les normes de gestion de la qualité de type ISO 9000.

Le comité technique de l'ISO compte neuf groupes de travail, dont les groupes sur les ports de plaisance (GT 8) ainsi que sur le tourisme industriel (GT 9) créés en 2010. Une proposition turque de création d'un nouveau groupe sur les 'établissements d'hébergement respectueux de l'environnement' est en cours d'examen. Le comité miroir suisse (CN 189) ne reflète que partiellement ces travaux. Voici les groupes de travail de l'ISO :

- o GT 1: Service pour la plongée. L'accent est mis sur la définition d'exigences relatives à la formation des moniteurs et des plongeurs non-professionnels et plus généralement en matière de sécurité.

*Quelques normes en cours de développement:*

1. ISO/NP 14489-1: Safe delivery of adventurous activity - Part 1: Risk management (stage proposition)
2. ISO/NP 14489-2: Safe delivery of adventurous activity - Part 2: Leader competence (stage proposition)
3. ISO/NP 14489-3: Safe delivery of adventurous activity - Part 3: Information to clients (stage proposition)
4. Tourist information offices -- Requirements for

---

<sup>531</sup> Remarque introductive à la prise de position de l'HOTREC concernant la création d'un nouveau groupe de travail. Disponible à l'adresse : [http://www.hotrec.eu/files/view/1127-d-0409-169-ms\\_hotrec\\_comments-environment-proposal-tc-228.pdf](http://www.hotrec.eu/files/view/1127-d-0409-169-ms_hotrec_comments-environment-proposal-tc-228.pdf), accès le 28 janvier 2011.

- GT 2 : Services pour le tourisme de santé. La priorité se trouve ici dans le développement de normes pour les spas médicaux, les spas de bien-être et la thalassothérapie.
- GT 3 : Informations pour les touristes et services de réception dans les bureaux d'information touristique. Le point de mire se trouve ici dans la définition d'exigences en matière de qualité, d'information, de formation, d'accessibilité et de prise en compte des aspects environnementaux.
- GT 4 : Services pour le golf. L'accent semble être mis sur la spécification des divers parcours de golf.
- GT 5 : Plages. La priorité est à la spécification des services délivrés aux touristes et visiteurs de tous types de plages, sauf les plages faisant partie d'un espace naturel protégé.
- GT 6 : Espaces naturels protégés. Le point de mire est ici à l'élaboration de spécifications et d'exigences relatives à tous les types d'infrastructures, d'activités et/ou de services présents dans les espaces naturels protégés, à l'exception des aires marines protégées (installations et équipements, informations aux touristes, accessibilité, nettoyage et gestion des déchets, hygiène, sécurité, etc.).
- GT 7 : Tourisme d'aventure. L'accent est mis ici sur la définition d'exigences en matière de formation des prestataires, les informations à transmettre au clients et la gestion du risque.

- Acteurs

L'organisation espagnole de normalisation (AENOR) est à l'origine du comité technique ISO 228 et assure la tenue du secrétariat conjointement avec l'organisation tunisienne de normalisation (INNORPI). Ce comité compte 53 pays participants dont la Suisse et 18 pays observateurs. Les groupes de travail sont essentiellement animés par l'Espagne, bien que l'Argentine et la Colombie se chargent chacune de l'animation d'un groupe. Le comité est en liaison avec d'autres comités techniques travaillant par exemple sur le matériel de sport ou sur les symboles pour l'information du public, ainsi qu'avec d'autres organisations actives dans la régulation du tourisme – principalement des associations professionnelles et dans une moindre mesure des agences onusiennes et des associations de consommateurs et de protection de l'environnement <sup>532</sup>.

Si certains experts contribuent activement aux travaux du comité, d'autres sont là essentiellement dans une optique « préventive ». La liste des membres du comité miroir suisse n'est pas publique, cependant la fédération suisse du tourisme et l'association suisse des hôteliers suivent ces travaux. Ce comité miroir n'a pas de président et semble peu dynamique.

- Calendrier

La prochaine réunion internationale du comité a lieu le 20 mai 2011 à Rome. A ce jour, aucune réunion n'est prévue au niveau du comité miroir suisse.

- Pertinence pour **INTERNORM**

La participation d'**INTERNORM** à ce comité est pertinente dans la mesure où:

- Le tourisme affecte de nombreux thèmes couverts par les partenaires associatifs (santé, sécurité, formation, environnement).
- De nouvelles propositions de normes sont en cours d'élaboration et certaines normes sont dans leur phase initiale de développement ce qui accroît les possibilités d'influencer leur contenu.

---

<sup>532</sup> Parmi les associations professionnelles citons le groupement des unions nationales des agences et organisateurs de voyages de l'UE (ECTAA), la fédération mondiale des associations de guides touristiques (WFTGA), l'association internationale des parcs d'attraction et de loisirs (IAAPA), ou encore l'HOTREC. Deux agences de l'ONU sont représentées, soit l'organisation mondiale du tourisme (OMT) et le programme des nations unies pour l'environnement (PNUE). Enfin, l'association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation (ANEC), Consumers International, ainsi que Rainforest Alliance sont en liaison avec ce comité.

- La nature moins technique des normes de service permet de faire valoir d'autres connaissances au sein de la normalisation (enquête, sondage d'opinion, et autres données plus qualitatives).
- Elle permet de développer des connaissances plus générale au sujet d'un domaine de normalisation en plein essor, celui des services.
- Seule la formation d'une alliance transnationale est à même de faire entendre une autre voix que celle de l'industrie hôtelière.

Ch. Hauert/ Janvier 2011



## 4. Annexe 5- Fiche d'information INTERNORM, ISO TC 176 (SC3)

Dans un monde où les échanges des biens et services font intervenir une chaîne toujours plus complexe et diversifiée d'acteurs et où le client est supposé roi, la 'qualité' est devenue l'un des rouages essentiels pour susciter la confiance par delà les frontières. Le client, acheteur ou consommateur, a besoin de pouvoir se fier à des informations lui permettant d'acquiescer la conviction que le produit ou service répondra bien à ses attentes. En vue de répondre ce besoin, la mise en place de démarches qualité et leur certification se sont développées et sont devenues des critères incontournables pour accéder au marché. C'est ici qu'intervient la normalisation internationale.

Les travaux de normalisation sont généralement méconnus, pourtant beaucoup de gens ont entendu parler d'ISO 9000, l'un des 'best-sellers' des organisations de normalisation. Au contraire de la plupart des normes ISO qui portent sur des produits, cette série de norme inaugurerait l'extension de la normalisation internationale aux processus. Développée à l'origine en vue de répondre aux besoins des entreprises dans l'établissement de relations de sous-traitance, la famille des normes ISO 9000 ne cesse de s'agrandir. Les travaux de ce comité s'étendent désormais à la mesure de la satisfaction du client, au traitement des réclamations, ou encore à la formation<sup>533</sup>. D'autre part, l'aspect générique des normes issues de ce comité affectent le développement de nombreuses normes sectorielles, notamment dans le domaine des services. Ainsi, aux enjeux économiques liés à la certification qui traversent les travaux de ce comité, s'ajoute les enjeux liés à la prise en compte des attentes de la société civile dans la gestion des organisations.

### Travaux en cours

Le comité de normalisation de l'ISO sur le management et l'assurance de la qualité (TC 176) existe depuis 1979. Ce comité développe des normes génériques de processus ; générique car elles s'appliquent à tous les types d'organisation et ne sont pas spécifique à un secteur ; de processus, car elles ne spécifient pas le résultat à atteindre, mais la façon d'y parvenir.

Le comité technique de l'ISO compte trois sous-comités (SC) et une multitude de groupe de travail. Le comité miroir suisse (CN 140) reflète la plupart de ces travaux. Voici les sous-comités de l'ISO ainsi que certains des groupes de travail :

1. SC 1: Concept et terminologie. L'accent est mis sur la définition et la mise à jour de la terminologie et des concepts, notamment au regard des travaux autres sous-comités.
2. SC 2 : Système qualité. La priorité se trouve ici dans le développement, la mise à jour, la traduction et l'interprétation des normes de qualité de la série ISO 9000.
3. SC 3 : Techniques de soutien. Le point de mire se trouve ici dans la définition de ligne directrices pour la mesure de la satisfaction du client, le traitement des réclamations et la résolution des conflits, le commerce électronique ou la formation. Il compte 8 groupe de travail, dont :
  - 3.1GT 10 : Gestion des réclamations.
  - 3.2GT 14 : Surveillance et mesurage de la satisfaction client.



### Quelques normes en cours de développement:

5. ISO/AWI 10008 Quality Management - Customer satisfaction - Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions (stade préparatoire).
6. ISO/CD 10004 Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage (stade comité).
7. ISO/CD 10018 Management de la qualité - Lignes directrices pour la participation et les compétences de personnes (stade comité).

<sup>533</sup> La plupart de ces aspects sont traités au sein du sous-comité 3, raison pour laquelle les travaux de ce comité sont présentés de façon détaillée.

- 3.3GT 15 : Lignes directrices relatives à la participation et aux compétences des personnes.
- 3.4GT 17 : Lignes directrices pour l'entreprise vers le commerce électronique grand public des transactions.

#### Acteurs

L'organisation anglaise de normalisation (BSI) est à l'origine du comité technique ISO 176. Le secrétariat est actuellement assuré par l'organisation canadienne de normalisation (SCC). Il compte 81 membres participants, dont la Suisse et 25 pays observateurs. Ce comité est en liaison avec d'autres comités techniques, notamment celui en charge des systèmes de gestion environnementale, ainsi qu'avec d'autres organisations internationales principalement actives dans la certification et la promotion de la qualité. (Le sous-comité 3 est animé par l'organisation hollandaise de normalisation (NEN))

La liste des membres du comité miroir suisse n'est pas publique. Selon le président de ce comité aucun membre du comité miroir n'a manifesté d'intérêt pour participer au développement de la norme ISO 10008 ou encore aux travaux du GT 15.

#### Calendrier

La prochaine réunion internationale du TC 176 aura lieu en Octobre 2011 (la date et le lieu sont à confirmer). La prochaine réunion du comité miroir suisse est agendée au 22 novembre 2011. La troisième réunion internationale du SC3/GT 17 aura lieu du 16 février au 18 février 2011 à Toronto.

#### Pertinence pour **INTERNORM**

La participation d'**INTERNORM** à ce comité est pertinente dans la mesure où:

1. La qualité affecte de nombreux thèmes couverts par les partenaires associatifs (santé, sécurité, formation, environnement).
2. De nouvelles propositions de normes sont en cours d'élaboration et certaines normes sont dans leur phase initiale de développement ce qui accroît les possibilités d'influencer leur contenu.
3. Elle permet de développer des connaissances plus générale au sujet d'un domaine de normalisation primordial, celui des normes de gestion.
4. Les normes issues de ce comité ont, de la part leur caractère générique, une influence grandissante sur les normes spécifiques, notamment dans le domaine des services.

Ch. Hauert/  
Janvier 2011

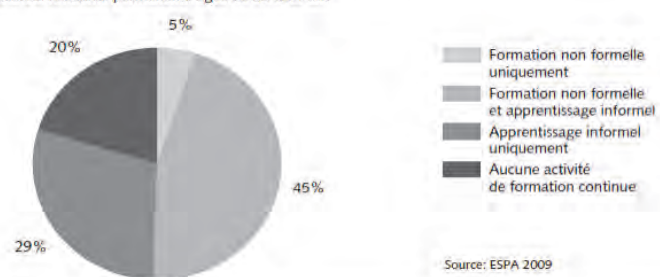
## 5. Annexe 6 - Fiche d'information INTERNORM, ISO TC 232

L'acquisition de nouvelles compétences et leur constante mise à jour deviennent cruciales dans un contexte marqué par des progrès technologiques rapides, une importance grandissante de l'économie du savoir et des exigences croissantes de mobilité et d'adaptation sur le marché du travail. En Suisse, en 2009, la moitié des 25 – 64 ans ont ainsi participé à une activité de formation non formelle (cours collectifs, cours privés, séminaires, colloques, conférences, ateliers) et dans la plupart des cas pour des raisons professionnelles<sup>534</sup>. En vue de répondre aux demandes des particuliers et des organisations publiques et privées, de nombreuses offres de formation se développent en dehors du système traditionnel. La lisibilité et la qualité de cette offre posent problème pour les usagers qui souhaitent choisir un organisme de formation sur la base de critères objectifs. C'est ici qu'intervient la normalisation internationale.

Participation aux différents types de formation continue, en 2009

G 1

Population résidante permanente âgée de 25 à 64 ans



Source: ESPA 2009

© Office fédéral de la statistique (C)

La publication de la première norme issue du comité 232, la norme ISO 29'990 sur les exigences de bases des prestataires de services de formation, intervient en 2010. Cette norme traite principalement de la compétence des prestataires de formation et se situe dans la lignée des normes de gestion de la qualité. Elle devrait aider les organisations et les individus dans le choix d'un prestataire qui réponde à leurs attentes en matière de développement de leurs compétences. Elle prévoit à ce titre une procédure de certification (le jour même de la publication officielle de la norme, un premier institut de formation y était certifié en Allemagne).

### Travaux en cours

Le comité de normalisation de l'ISO sur les services d'éducation et de formation non-formelles (TC 232) existe depuis 2007. Ce comité travaille principalement à la déclinaison de la norme ISO 29'990 dans différents secteurs de formation.

Alors que des projets concernant les universités d'entreprises (proposition japonaise) ou les formateurs (propositions australienne) sont à l'étude, un premier projet d'application spécifique d'ISO 29'990 aux formations linguistiques a été proposé par la Chine et accepté début 2010. Le comité technique de l'ISO compte deux groupes de travail:

1. GT 1: Fournisseurs de services de formation. L'accent est mis sur la définition d'un modèle générique d'évaluation de la qualité des produits offerts, sur la base d'une référence commune en matière de conception, de production et de fournitures des prestations d'éducation non-formelle.
2. GT 2: Fournisseurs de services d'apprentissage de la langue. Faisant suite à la proposition chinoise, la priorité se trouve ici dans le développement d'une norme d'application d'ISO 29'990 pour les prestataires de formation linguistiques. Il s'agit d'identifier les



<sup>534</sup> Office fédéral de la Statistique (2010), « Participation à la formation continue en Suisse ». Disponible à l'adresse : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.html?publicationID=3929>, accès le 4 février 2011.

spécificités de l'enseignement des langues, par exemple les compétences de l'enseignant et les éléments culturels à transmettre dans ce type de formation.

#### Acteurs

L'organisation allemande de normalisation (DIN) est à l'origine du comité technique ISO 232 et assure la tenue du secrétariat. Ce comité compte 20 pays participants et 10 pays observateurs, dont la Suisse. La Chine, le Japon, la Corée du Sud, les Etats-Unis, le Canada, l'Australie, le Royaume-Uni, l'Allemagne et la France ont participé à la réunion de lancement du GT 2, et sont, selon plusieurs sources, les principaux acteurs de ce comité technique. Ce comité est en liaison avec d'autres comités techniques, notamment en matière de technologie de l'information pour l'éducation, ainsi qu'avec l'organisation EAQUELS, The European Association for Quality Language Services.

Il n'existe pas de comité miroir en Suisse, mais suite à la publication de la norme ISO 29990, plusieurs organisations ont manifesté de l'intérêt pour cette norme et les travaux du comité.

#### Calendrier

La date de la prochaine réunion internationale du comité n'est pas encore connue.



#### Pertinence pour **INTERNORM**

La participation d'**INTERNORM** à ce comité est pertinente dans la mesure où:

1. La formation 'non-formelle' gagne en importance dans le développement des compétences sur lesquelles reposent l'autorité et la reconnaissance de l'expertise propre aux acteurs du champ associatif et de la société civile
2. La formation 'non-formelle' se déploie sur un large éventail des domaines d'activité des partenaires associatifs (formation non-formelle dans le domaine de l'environnement, de la santé, de la négociation, etc.).
3. La norme sur les formations linguistiques est dans sa phase initiale de développement ce qui accroît les possibilités d'influencer le contenu d'une norme destinée à la certification.
4. Les formations linguistiques sont à l'évidence un enjeu de taille dans un pays multilingue comme la Suisse et dans les logiques d'internationalisation dominées par la prépondérance de l'anglais.
5. Une contribution à ce comité permet de se familiariser avec la gamme étendue – et parfois controversée – des normes de gestion et des enjeux de certification y relatifs.

Ch. Hauert/ Février  
2011




	<p>Créé en 2000 par l'association Economie + Ecologie + Société, le label Bouquetin vérifie les prestations à caractère durable des établissements d'hébergement en Suisse (hôtels, auberges de jeunesse, centres de réunion, chambres d'hôtes). Ce label évalue les hébergements dans les domaines de la consommation d'énergie et d'eau, le volume de déchets, le respect des normes environnementales, la création de valeur ajoutée sur les plans régional et culturel. Il prend également en compte des aspects sociaux et de management ainsi que les relations avec la clientèle et les employé-e-s. Les entreprises se voient attribuer un à cinq bouquetins selon leur durabilité. Le label de qualité niveau III de la fédération suisse du tourisme et l'éco-label européen peuvent être acquis en même temps que ce label.</p>	<p><a href="http://www.oe-plus.ch">http://www.oe-plus.ch</a>  <a href="http://www.steinbock-label.ch/">http://www.steinbock-label.ch/</a></p>
	<p>Introduit en 1997, le programme qualité de la fédération suisse du tourisme Quality. Our Passion s'adresse principalement aux hôteliers. Il vise à maintenir à un niveau élevé la qualité des services dans les lieux touristiques et de vacances en Suisse. Les trois degrés du label sont : QI = qualité du service ; QII = qualité de la gestion ; QIII = gestion globale de la qualité. Au stade QIII, les hôteliers ont la possibilité d'être simultanément certifié au label «Steinbock».. Le Luxembourg ainsi qu'une majorité des Etats fédérés en Allemagne ont adopté ce système de qualité tandis que la Grèce et le Tyrol viennent d'en introduire le premier niveau.</p>	<p><a href="http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents_id=939">http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents_id=939</a></p>





Créé en 1992 par la Commission Européenne, l'Eco-label européen est le seul label écologique officiel européen utilisable dans tous les pays membres de l'Union Européenne. Il a été institué par le règlement (CEE) N° 880/92 du Conseil du 23 mars 1992. Le règlement communautaire en vigueur aujourd'hui est le règlement (CE) N°66/2010 du 25 novembre 2009. Ce label concerne les produits et les services repose sur la prise en considération du cycle de vie. L'Eco-label européen atteste de la conformité des produits et/ou services aux exigences précisées dans des référentiels propres à chaque catégorie de produits ou services. Concernant les hébergements touristiques (hôtels, motels, gîtes, chambres d'hôtes, refuges de montagne, campings\*) ces référentiels portent sur la limitation de la consommation d'énergie et d'eau, la réduction de la production de déchets, l'incitation à l'utilisation de ressources renouvelables et de substances moins dangereuses pour l'environnement ainsi que sur l'amélioration de l'éducation environnementale et de la communication.



\*L'éco-label pour les campings contient des critères spécifiques.



<http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/>



	<p>Créé en octobre 2008 par le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE), la Fondation des Nations Unies et l'organisation mondiale du tourisme des Nations Unies (OMTNU), les Critères Mondiaux pour le Tourisme Durable (CMTD) ne sont pas un label, mais offrent une ligne directrice internationale en vue de l'harmonisation des critères utilisés dans les labels d'éco-tourisme. Les domaines couverts sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les systèmes de gestion durable (conformité aux lois, formation du personnel, documents et informations, conception et construction des bâtiments) ;</li> <li>- Les avantages sociaux et économiques pour la communauté locale (collaboration avec les communautés, soutien à la production locale, conditions de travail) ;</li> <li>- La préservation et la promotion du patrimoine culturel (code de conduite lors des visites et minimisation de leurs impacts, usage des savoir-faire locaux) ;</li> <li>- La préservation de l'environnement (conservation des ressources, réduction de la pollution, conservation de la biodiversité).</li> </ul> <p>Depuis mars 2011, un programme d'accréditation doit permettre de reconnaître les normes et les programmes de certification qui sont conformes aux critères mondiaux pour le tourisme durable.</p>	<p><a href="http://new.gstcouncil.org/">http://new.gstcouncil.org/</a></p>
---	---	--






	<p>Créé en 1994, Green Globe est un label international du tourisme durable développé initialement par l'industrie du tourisme en coopération avec un organisme de certification international spécialisé dans la gestion environnementale (EC3 Global). Il est présent dans 83 pays, principalement en Asie Pacifique et en Amérique Centrale. Il évalue les prestations hôtelières dans quatre domaines différents et intègre les Critères Mondiaux de Tourisme Durable (CMTD, voir ci-dessus). Ces domaines sont : le système de gestion environnementale, le développement économique et social (commerce équitable, liens avec les communautés locales), la préservation de l'héritage culturel, et la préservation de l'environnement (conservation des ressources, réduction de la pollution, conservation de la biodiversité et des écosystèmes). Selon les performances, les hébergements se voient attribuer un label bronze, argent ou or.</p>	<p><a href="http://greenglobe.com/">http://greenglobe.com/</a></p>
	<p>EarthCheck est un système de benchmarking, de certification et de management environnemental présent dans plus de 65 pays. Il s'adresse aux entreprises de toute taille auxquelles il permet de calculer leurs émissions de CO2. EarthCheck était auparavant connu sous le nom de Green Globe. Avec la vente de Green Globe à un groupe de capital-risque californien cette collaboration a pris fin en 2009 et EC3 Global, filiale du STCRC (Sustainable Tourism Cooperative Research Centre), a placé sa science derrière son propre label en annonçant la création de EarthCheck. Ce label intègre les Critères Mondiaux de Tourisme Durable</p>	<p><a href="http://ww1.earthcheck.org/Default_Fr.aspx">http://ww1.earthcheck.org/Default_Fr.aspx</a></p>

	<p>(CMTD) et couvre des dimensions comme les déclarations de politiques environnementales, le système de gestion environnementale, les performances environnementales et sociales, , la consultation et la communication avec les parties prenantes. Il décerne un sceau comprenant quatre niveaux (bronze, argent, or et platine).</p>	
	<p>La Clef Verte a été créée en 1994 par la fédération hôtelière danoise et une association internationale, la fondation pour l'éducation à l'environnement. Ce label, présent dans 18 pays, s'adresse à différents types d'hébergements (campings, hôtels, chambres d'hôtes, auberges de jeunesse) et s'applique depuis peu aux restaurants. Il comporte des critères impératifs et optionnels qui portent sur la gestion de l'eau, des déchets, de l'énergie, les achats responsables, la sensibilisation des hôtes et la formation du personnel. Des critères distincts sont exigés en fonction du type d'établissement.</p>	<p><a href="http://www.laclefverte.org/">http://www.laclefverte.org/</a></p>
	<p>Créé en 2007, le label international Travelife a été développé par l'association des agences de voyage du Royaume-Uni (Association of British Travel Agents, ABTA). Il est soutenu par les grandes associations professionnelles européennes et des voyagistes comme Thomas Cook, TUI et Kuoni. Ce label s'adresse principalement aux hôtels, aux villages et appartements de vacances. Il évalue cinq domaines: le système de gestion environnementale; les impacts environnementaux; le traitement équitable du personnel et le respect des conventions de l'organisation internationale du travail; la collaboration avec les communautés locales;</p>	<p><a href="http://www.travelife.org/">http://www.travelife.org/</a></p>

	<p>la prévention du tourisme sexuel. Selon les performances, les hébergements se voient attribuer un label bronze, argent ou or.</p>	
	<p>Créé en 1989 par le conseil nordique des ministres qui voulait introduire un label écologique commun à la région (Suède, Danemark, Norvège, Finlande et Islande), le Cygne Nordique s'applique aux produits et depuis 1999 aux services – l'hôtellerie étant le premier domaine auquel il fut appliqué. Il concerne les hôtels et auberges de jeunesse et s'obtient en fonction de la conformité à des critères obligatoires et du nombre de points réalisé sur des critères complémentaires. Les domaines d'évaluation sont la consommation d'énergie (valeur limite obligatoire), la consommation d'eau, la gestion des déchets, l'usage de produits chimiques, la maintenance et les opérations, les équipements et fournitures des chambres, le restaurant, le nettoyage et la blanchisserie, les salles de conférences, la gestion des espaces verts et le système de gestion environnementale de l'organisation.</p>	<p><a href="http://www.svanen.se/en/">http://www.svanen.se/en/</a></p>
	<p>Créé en 1990 à l'initiative du ministère autrichien de l'environnement, le label « Österreichs Umweltzeichen » s'applique depuis 1996 au tourisme et à différents types d'hébergements (hôtels, campings, refuges, tours opérateurs). Afin d'arborer ce label, des conditions obligatoires doivent être remplies en matière de gestion environnementale, de gestion de l'eau, de l'énergie, des déchets, du nettoyage, de construction et d'alimentation.</p>	<p><a href="http://www.umweltzeichen.at">http://www.umweltzeichen.at</a></p>

	<p>Créé 1997 par le département national du tourisme de la région de Legambiente (Italie), le label Legambiente Turismo s'adresse aussi bien aux établissements balnéaires, aux chambres d'hôtes qu'aux campings. Les critères d'octroi de ce label sont classés en dix catégories : la gestion des déchets, de l'eau, de l'énergie, la promotion de la cuisine locale, l'usage de produits issus de l'agriculture biologique, la promotion des transports publics et de la mobilité douce, la promotion du patrimoine local et la communication des efforts environnementaux auprès des clients.</p>	<p><a href="http://www.legambienteturismo.it">www.legambienteturismo.it</a></p>
	<p>Créé en 1997 par l'office national du tourisme de l'Ecosse, le label Green Tourism s'applique à divers types d'hébergements au Royaume-Uni (hôtels, auberges de jeunesse, restaurants, offices du tourisme, centres de réunion, location de vélos, etc). Son octroi dépend de la conformité à une série de critères obligatoires (notamment, respect de la loi environnementale, respect de norme minimale de gestion des déchets, engagement à l'amélioration continue des performances environnementales, désignation d'un responsable pour la gestion environnementale). Il évalue ensuite dix domaines : gestion de l'organisation (formation et sensibilisation du personnel, reporting environnemental) ; gestion de l'énergie ; de l'eau ; des déchets ; politique d'achat ; transport ; préservation l'héritage naturel et culturel; innovation. Ces domaines regroupent au total 150 mesures, cependant les hébergements sont évalués sur un maximum de 60 critères. Selon les</p>	<p><a href="http://www.green-business.co.uk/">http://www.green-business.co.uk/</a></p>

	performances, les hébergements se voient attribuer un label bronze, argent ou or.	
	<p>Le label Gîtes Panda, créé en 1993 par le WWF, s'adresse aux gîtes ruraux et aux chambres d'hôtes situés sur ou à proximité d'un parc naturel régional ou national français. Pour bénéficier du label, l'établissement d'hébergement doit répondre à des critères répartis sous quatre catégories : être situé dans un environnement naturel de qualité ; être équipé pour observer et préserver la faune et la flore de son environnement ; faire preuve d'éco-citoyenneté : respecter la nature, trier ses déchets, etc. ; éco-habitation : utiliser des énergies renouvelables et des matériaux naturels. Au-delà de la labellisation, les propriétaires doivent mener un projet de progrès. Cette démarche, auquel le WWF accorde une grande importance, sera élaborée avec l'aide du Parc Naturel, puis validée et suivie, dans sa phase de mise en œuvre. Le renouvellement du label réside en grande partie sur la bonne réalisation de ce projet.</p>	<a href="http://www.gites-panda.fr">www.gites-panda.fr</a>
	<p>Créé en 1985 par l'office français de la Fondation pour l'Education à l'Environnement en Europe, et sous l'égide du ministère français de l'environnement, le label Pavillon Bleu est décerné aux plages, aux ports de plaisance et aux bateaux. Ce Programme se consacre tout spécialement au développement durable du tourisme sur la zone littorale. Le Pavillon Bleu est actuellement présent dans 41 pays du monde entier. L'obtention du label est basée sur l'examen de critères</p>	<a href="http://www.pavillonbleu.org/">http://www.pavillonbleu.org/</a>

	essentiels et de critères guides qui portent sur l'éducation à l'environnement, la gestion du site, la gestion des déchets, de l'eau et du milieu naturel.	
	<p>Créé en 2001 par le ministère français délégué au tourisme, le label Tourisme et Handicap permet de donner aux personnes handicapées une information fiable, homogène et objective sur l'accessibilité des sites et des équipements touristiques, et ce pour les quatre grands types de handicap : moteur, visuel, auditif, mental. Les conditions d'attribution du label ont été formalisées par le ministère délégué au tourisme qui a confié à l'association « Tourisme et Handicaps » la mission d'aider concrètement à sa mise en place.</p>	<p><a href="http://www.handi-tourisme.com/accueil.htm">http://www.handi-tourisme.com/accueil.htm</a></p>

## 7. Annexe 8 - PV, Groupe de travail Tourisme, première réunion

### INTERNORM

Mardi 21 juin 2011

Université de Lausanne, Anthropole, salle 3148

### Procès-verbal

Présents : MM. [REDACTED] (IUKB) ; [REDACTED] ; Jean-Christophe GRAZ (INTERNORM) ; Christophe HAUERT (INTERNORM) ; [REDACTED] (Pro Infirmis) ; [REDACTED] (BFC) ; [REDACTED] (IUKB) ; [REDACTED] (Equiterre).

Mmes Danielle BUTSCHI (INTERNORM) ; [REDACTED] (FRC) ; [REDACTED] (ATE).

Excusés : MM. Marc AUDETAT (UNIL – Interface Science-Société) ; Alain Kaufmann (UNIL – Interface Science-Société) ; [REDACTED] (ProSenectute)

- Informations générales sur le projet INTERNORM et sur le GT tourisme

J-Ch. Graz informe qu'INTERNORM est dorénavant membre de la SNV (Schweizerische Normen Vereinigung) et participe aux comités miroirs « Tourisme » et « Nanotechnologies », qui suivent respectivement les travaux du ISO/TC 228 (Tourisme) et du ISO TC 229 (Nanotechnologies). Par ailleurs, les collaborateurs d'INTERNORM (D. Bütschi et Ch. Hauert) sont membres des working groups (WG) du TC 228. Il est à noter que le comité miroir de la SNV sur le tourisme n'a pas de présidence. Néanmoins, ses membres sont informés via e-mail des travaux en cours et des objets soumis au vote.

Les partenaires associatifs suivants ont confirmé leur participation: FRC (tourisme et nanos); Equiterre (tourisme); ATE (tourisme); Pro Infirmis (tourisme), Pro Senectute (tourisme). En attente de confirmation: Konsumentenforum, UNIA\*, Syna, Ingénieurs du monde, Association pour la protection de l'air et des eaux.

---

\* Fin juin, UNIA a désigné un représentant pour participer au groupe de travail INTERNORM sur les nanotechnologies.

Ch. Hauert s'est rendu à Viterbo en Italie en mai passé pour participer à la séance plénière du TC 228 (Tourisme) et aux WG 3 (offices de tourisme), 7 (tourisme d'aventure) et 10 (hébergements respectueux de l'environnement).

Le but de la séance du jour est de permettre aux partenaires associatifs de préciser les normes en cours d'élaboration dans le TC 228 qui les intéressent plus particulièrement et d'examiner plus concrètement certaines de ces normes. Les Professeurs Nahrath et Clivaz de l'Institut Kurt Bösch (IUKB) sont présents pour répondre aux questions des partenaires associatifs et aussi pour prendre note des besoins en expertise formulés par les partenaires.

S'agissant du fonctionnement général du projet INTERNORM, il est difficile de planifier à l'avance les séances, car le projet est tributaire du rythme de travail du TC 228 et des divers WG. La prochaine réunion du TC 228 aura lieu à Séoul en mai 2012. Le planning des WG n'est par contre pas connu. Pour ne pas multiplier les séances INTERNORM, il est prévu de procéder, selon les cas, à des consultations électroniques des partenaires associatifs.

## 2. ISO/TC 228 - Tourisme: Les normes en cours d'élaboration

Ch. Hauert commente un tableau synoptique présentant toutes les normes en cours d'élaboration dans le TC 228. Cette présentation a pour objectif d'aider les partenaires associatifs à identifier les normes qui les intéressent plus particulièrement.

Pendant la discussion, les aspects suivants sont abordés par les personnes présentes:

1. Faut-il s'intéresser aux normes qui concernent les prestataires de services touristiques en Suisse, ou faut-il s'y intéresser du point de vue du consommateur qui est lui-même touriste et voyage à l'étranger ?
2. Plusieurs de ces normes couvrent des domaines pour lesquels il existe en Suisse une législation (espaces naturels protégés, tourisme d'aventure). Quelle est l'articulation entre ces bases légales et les projets de normes?
3. Du point de vue des consommateurs, une norme sur la gestion des plaintes serait nécessaire. Le TC 228 n'aborde cette question que par rapport à des normes spécifiques.
4. Il manque le plus souvent des données statistiques pour reconnaître le besoin de normes dans des domaines spécifiques (par exemple, une statistique sur le nombre d'accidents dans tel ou tel domaine qui permettrait d'établir si une norme de sécurité est nécessaire). Un objectif d'INTERNORM pourrait être de demander des statistiques sur le sujet en Suisse.
5. Il serait bien que le GT travaille sur des normes à divers stades d'élaboration. Ceci permettrait d'expérimenter diverses formes de participation correspondant à diverses phases d'élaboration des normes.
6. Il s'agit de choisir des normes pour lesquelles INTERNORM peut avoir un impact et offrir une sorte de contre-pouvoirs aux intérêts de la branche (ceux de l'hôtellerie notamment).

Plusieurs des normes présentées ont par ailleurs suscité des remarques et des questionnements spécifiques:

### **WG 5 - Plages**

- Les normes discutées dans le WG sur les plages concerne-t-elles aussi les piscines ou les plages de lacs?

### **WG 7 - Tourisme d'aventure**

En Suisse, la fondation "Safety in Adventure" certifie les activités de plein air et



d'aventures (river-rafting, canyoning, etc.). Elle délivre le label "Safety in Adventure" ([www.safetyinadventures.ch](http://www.safetyinadventures.ch)).

- La loi fédérale sur les activités à risque a été adoptée par le Parlement en décembre 2010. Elle entrera en vigueur le 1er janvier 2013. Ce texte, qui encadre les activités sportives à risque pratiquées dans des sites montagneux et des cours d'eau, soumet les prestataires commerciaux à autorisation. Quelle sera l'articulation de cette loi avec les normes en cours d'élaboration? Il est proposé que le bureau INTERNORM prenne contact avec l'Office fédéral des sports.

### **WG 10 - Hébergements respectueux de l'environnement**

7. Le label "Valais Excellence" distingue les entreprises valaisannes dont le management est certifié ISO 9001 et ISO 14001. Il pourrait être intéressant de prendre contact avec les responsables de ce label dans le cadre du projet INTERNORM.

#### Actions - décisions

- Le Bureau INTERNORM contacte l'Office fédéral des sports pour établir l'articulation entre la future Loi sur les activités à risque et des normes ISO sur le sujet.
- Le Bureau INTERNORM précise la portée du WG sur les plages (lacs, piscines?)

### 3. Délibération: sélection des normes à aborder dans le GT Tourisme

Les partenaires associatifs sont invités à signaler les normes qui les intéressent plus particulièrement.

FRC (Françoise Michel): Hébergements respectueux de l'environnement; Offices du tourisme; Espaces naturels protégés; Tourisme d'aventure; Plages

ATE (Noëlle Petitdemange) Offices de tourisme; Espaces naturels protégés; Plages (et lacs?); Hébergements respectueux de l'environnement.

Equiterre (J-N Rochat) Offices de tourisme; Plages; Tourisme d'aventure; Hébergements respectueux de l'environnement; Espaces naturels protégés.

Pro Infirmis (Frank Henry) Offices de tourisme; Espaces naturels protégés (accès / parcours pour handicapés); Hébergement respectueux de l'environnement; Services pour le tourisme de santé

#### Décision

- Il est décidé de participer aux travaux d'élaboration de certaines normes (participation aux WG) et de suivre plus à distance le développement d'autres normes (votes uniquement).
- Au vu des réponses des partenaires associatifs, INTERNORM participera aux travaux d'élaboration des normes suivantes dans le cadre des WG de l'ISO (citées par tous les partenaires présents):
  - Offices de tourisme;
  - Espaces naturels protégés,
  - Hébergements respectueux de l'environnement .
- INTERNORM suivra par ailleurs via le comité miroir suisse de la SNV les travaux relatifs aux normes suivantes:
  - Plages;

- Tourisme d'aventure;
- Services pour le tourisme de santé.

#### 4. Délibération: Positions du GT Tourisme sur les normes en cours de développement

##### 4.1. Offices de tourisme - Exigences pour les services d'information et d'accueil des visiteurs

Ch. Hauert explique que le document envoyé est le Committee draft tel que retravaillé à Viterbo. Une version tenant compte des corrections faites à Viterbo sera envoyée mi-juillet aux membres du WG3 pour commentaires. Les partenaires associatifs estiment difficile de faire des commentaires précis lors de cette séance, tant le document est complexe. Parmi les points évoqués:

- S'il est vrai qu'à l'ISO les enfants et les personnes handicapées sont souvent considérées comme un groupe à besoins spéciaux, la formulation de la norme devrait mieux distinguer ces deux groupes, notamment pour ce qui est des informations à mettre à disposition ("Information for the tourists, p.5). Il est proposé de modifier le texte comme suit: "Information shall be provided on a broad range of topics, including ... *interests of children and needs for disabled people*". Il est également proposé, dans le même passage, de placer "cycle routes" à côté de "transport".
- La notion d'accessibilité n'est pas claire. Il faudrait la préciser dans les "terms and definitions". A moins qu'une définition propre à l'ISO existe. Par ailleurs, les partenaires associatifs se demandent si l'Annexe E sur l'accessibilité (informative, formulée avec des "should") ne devrait pas figurer dans la norme afin de prendre un caractère plus contraignant (et donc être formulée avec des "shall").
- Quelle est la différence entre des informations offertes ("information shall be provided...") et des informations disponibles ("Information shall also be available on...")? Les termes sont-ils correctement employés?
- Les exigences concernant le personnel des offices de tourisme paraissent exagérées (être souriant, recontacter les gens ayant laissé un message dans les trente minutes, etc.)

#### Décisions:

- Les membres du GT Tourisme recevront la nouvelle version du committee draft dès que celui-ci sera disponible pour commentaires. Le délai sera établi en fonction du timing donné par l'ISO. A priori, cette consultation se fera par voie électronique.
- Le Bureau INTERNORM contacte la Fédération suisse du tourisme pour avoir plus d'informations sur la manière dont les Offices de tourisme sont organisés en Suisse et s'il existe des règles communes les concernant.
- Le Bureau INTERNORM établit si l'ISO a une définition commune du terme "accessibility".

##### 4.2. Tourisme d'aventure

Ch. Hauert explique que cette thématique est traitée en trois parties: une norme (Part. 1) traitant de la sécurité, une norme (Part. 2) traitant de la formation et une norme (Part. 3) traitant de l'information aux consommateurs. L'ANEC souhaiterait que ces trois normes soient réunies en une, car l'information au client est une dimension transversale.

Les partenaires associatifs proposent de soutenir la position de l'ANEC, tout en

sachant que cette proposition a peu de chances d'aboutir.

Décision:

- Soutenir la position de l'ANEC sur la fusion des trois normes en temps voulu.

#### 4.3. Hébergements respectueux de l'environnement

Ch. Hauert explique que les discussions portent sur la pertinence d'avoir une norme en tant que telle, une norme fixant des exigences différenciées en fonction du nombre d'étoiles de l'établissement ou une norme établissant des lignes directrices pour l'évaluation des labels existants (guide). Il indique que l'ANEC (associations des consommateurs au niveau européen) est plutôt favorable à l'idée d'un guide, tout comme les représentants de l'industrie hôtelière. Un papier présentant les diverses options possibles est en train d'être préparé et sera transmis aux membres du WG d'ici quelques semaines.

Les partenaires associatifs présents ont de la peine à se prononcer sur le bienfondé d'une solution ou d'une autre. Il est signalé que le WWF a publié un guide sur les labels. Il serait bien d'avoir leur point de vue ou celui de Pro Natura sur la pertinence d'une telle norme. Le site [www.pusch.ch](http://www.pusch.ch) présentent également de nombreux labels écologiques, dont des labels touristiques. Le BFC a aussi dressé un inventaire des labels (notamment les labels écologiques).

Décision:

- Le bureau INTERNORM cherche des informations sur les labels existant sur le marché.

#### 5. Suite des travaux et divers

Il est proposé d'inviter, dans le cours du projet, une personne de la Fédération Suisse du Tourisme pour connaître le point de vue de la branche touristique suisse sur les travaux de l'ISO en matière de tourisme.

Il pourrait également être intéressant d'inviter une personne du SECO, en charge du secteur tourisme.

Stéphane Nahrath et Christophe Clivaz regardent de leur côté si des spécialistes dans leur institut ou d'autres organisations avec lesquelles ils collaborent peuvent être contactés pour répondre à certaines questions évoquées pendant la séance. Ils signalent Yvan Aymond de Valais Excellence.

#### **Récapitulatif des actions à entreprendre d'ici la prochaine séance (date à fixer en fonction du calendrier du TC 228):**

- Prendre contact avec l'Office fédéral des sports pour établir l'articulation entre la future Loi sur les activités à risque et les normes ISO sur le sujet (Bureau INTERNORM).
- Préciser la portée du WG sur les plages (Bureau INTERNORM)
- Prendre contact avec la Fédération Suisse du Tourisme pour obtenir des informations notamment sur l'organisation des Offices de tourisme en Suisse (Bureau INTERNORM)
- Etablir s'il existe au sein de l'ISO une définition officielle du terme "accessibility" (Bureau INTERNORM)

- Transmettre la nouvelle version du committee draft sur les offices de tourisme aux partenaires associatifs dès que disponible pour consultation électronique (Bureau INTERNORM).
- Etablir une note sur les labels existants en matière de tourisme écologique (Bureau INTERNORM).

*D. Bütschi / 5 juillet 2011*

## 8. Annexe 9 - PV Groupe de travail Tourisme, seconde réunion

### INTERNORM

Lundi 23 janvier 2012, 13h30 - 16h30  
Université de Lausanne, Salle du Château

### Procès-verbal

Présents : MM. Marc AUDETAT (INTERNORM); [REDACTED]; Jean-Christophe GRAZ (INTERNORM); Christophe HAUERT (INTERNORM); [REDACTED] (ARPEA); [REDACTED] (Label Steinbock).

Mmes Danielle BUTSCHI (INTERNORM); [REDACTED] (UNIL, Faculté de droit); [REDACTED] (FRC); [REDACTED] (ATE); [REDACTED] (Label Steinbock).

Excusés : MM. [REDACTED] (Pro Infirmis); Alain Kaufmann (INTERNORM); [REDACTED] (BFC); [REDACTED] (Equiterre).

Informations générales sur le projet INTERNORM et sur le GT tourisme  
J-Ch. Graz accueille les participants, et plus particulièrement [REDACTED] et [REDACTED] du Label Steinbock, ainsi que [REDACTED] de la Faculté de droit de l'UNIL. Il rappelle les objectifs d'INTERNORM. Il précise aussi que s'agissant du domaine du tourisme, les partenaires associatifs ont décidé en juin passé de se concentrer sur trois thèmes de travail: les offices de tourisme (ISO 228/WG3), les espaces naturels protégés (ISO 228/WG6) et les établissements respectueux de l'environnement (ISO 228/WG10).

Depuis la dernière séance du groupe de travail, le Comité de pilotage a notamment:

- réalisé et mis en ligne un site internet présentant le projet INTERNORM ([www.unil.ch/vei/internorm](http://www.unil.ch/vei/internorm));
- participé en octobre passé à un congrès portant sur les questions de démocratie et de participation (la communication y relative se trouve sur le site [www.unil.ch/vei/internorm](http://www.unil.ch/vei/internorm));
- répondu à un questionnaire de l'ISO relatif au matériel éducatif existant sur la normalisation et aux diverses formes de collaboration entre universités et organisations de normalisation.

## 2. ISO/TC 228 - Etablissements respectueux de l'environnement

Ch. Hauert informe de l'état des travaux sur le projet de norme concerné:

- il a participé en novembre passé à une réunion à Ankara (cf. PV envoyé avec la convocation à la séance de ce jour).

- L'objectif principal de cette réunion était de se positionner sur la forme et le statut d'un document ISO portant sur les établissements respectueux de l'environnement. Quatre options étaient en discussion:

- a. document pass/non pass
- b. document aligned with the national stars system
- c. document establishing a number of levels with parameters/guidelines
- d. document establishing guidelines for evaluating existing schemes and developing standards.

- Avant la réunion d'Ankara, ces quatre options avaient été soumises aux partenaires associatifs INTERNORM par e-mail. Les quelques réponses reçues n'ont cependant pas permis de dégager une position claire et tranchée pour INTERNORM.

- A Ankara, c'est finalement la quatrième option qui a été retenue. Une proposition reprenant les critères<sup>535</sup> élaborés par le Global Sustainable Tourism Council (GSTC<sup>536</sup>) a été ensuite formulée.

- Cette proposition est en consultation parmi les membres du TC228/WG10 jusqu'au 29 février.

### **2.1. Présentation du label "Bouquetin" - ██████████, chef auditeur**

La label a depuis peu un nouveau nom "ibex fairstay". Ceci dans le but de pouvoir le commercialiser à une large échelle.

Le label a été créé en 1992 aux Grisons: c'était un label prenant en compte uniquement des critères environnementaux. Ensuite, il a pris en compte des critères de développement durable (dimensions économique, sociale et environnementale) et de management. C'est de ce fait un label unique en Europe.

Le label est harmonisé avec d'autres labels: avec le EU-eco label pour les critères environnementaux, et avec le programme qualité de Suisse Tourisme (Q2 et Q3, critères de management). De ce fait, la certification est basée sur ISO 9001 pour le management, et sur ISO 14000 pour l'environnement.

Le label s'adresse aux hôtels de la Suisse entière, de tout type. Actuellement, 61 établissements sont certifiés bouquetin. Il y a actuellement une réflexion sur la labellisation de destinations.

---

<sup>535</sup> Les critères mentionnés dans la norme iso sont disponibles à l'adresse <http://new.gstcouncil.org/resource-center/gstc-criteria>, accès le 31 janvier 2012.

<sup>536</sup> The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) is a global initiative dedicated to promoting sustainable tourism practices around the world. The GSTC is currently active in all UNWTO regions, including Africa, The Americas, East Asia and the Pacific, South Asia, Europe and Middle East. Representing a diverse and global membership (See our Members) – including UN agencies, leading travel companies, hotels, country tourism boards and tour operators - the GSTC serves as the international body for promoting the increased knowledge, understanding and adoption of sustainable tourism practices. (See <http://new.gstcouncil.org/>)

## **2.2. Discussion et propositions des partenaires associatifs**

Ch. Hauert fait remarquer qu'il est probable que les quatre options discutées à Ankara seront rediscutées à la prochaine réunion du TC 228 en mai prochain à Séoul. En effet, certains participants clés étaient absents à Ankara. Il précise par ailleurs que le fait que la proposition soumise à consultation reprenne quelque chose qui a été développé par le Global Sustainable Tourism Council mérite discussion.

Une première discussion a porté sur le type de document à élaborer (cf. les quatre options). Les éléments suivants en sont ressortis:

- un guide (option 4) s'adresse à ceux qui font les normes, pas aux établissements hôteliers.
- la solution retenue d'un guide tient compte des labels existants (qui pourront le cas échéant s'adapter) et de nouveaux labels. Créer un nouveau standard (options 1 et 2) exclurait les labels existants.
- il existe actuellement une multitude de labels au niveau international, et il est difficile pour le consommateur de s'y retrouver. Est-ce que l'ISO réussira à clarifier la situation? En tous les cas, il y a ici un réel besoin.
- L'éco-label de l'Union européenne a des résultats mitigés. En Allemagne, par exemple, il y a seulement 1 établissement qui a cet éco-label, car les labels régionaux sont très forts. En Italie, par contre, le nombre d'établissements est bien plus élevé, car l'Etat donne des incitations financières aux établissements pour entamer le processus de certification. Ceci montre qu'au-delà des labels, la volonté politique est importante. Or, en Suisse, on ne remarque pas une forte volonté politique pour harmoniser les labels (politique du volontariat).

Décision - type de document:

Après cette première discussion, les partenaires associatifs ont pris la décision suivante sur le type de document à élaborer:

- L'objectif est de garantir une crédibilité aux labels nationaux existants. La proposition d'un guide paraît de ce point de vue adaptée.
- Le guide, sous sa forme actuelle, doit cependant être complété, notamment au niveau de ses objectifs, des définitions et des niveaux d'exigence (voir points ci-dessous).

Suite à cette position de principe, les partenaires associatifs ont délibéré sur le contenu du document soumis à consultation. Il en est ressorti les éléments suivants:

- Le document ne présente pas de niveaux d'exigence (minimum requis). Il y a un catalogue de thèmes, mais pas de chiffres (p.ex. dire qu'en matière de consommation d'eau, l'établissement doit avoir une consommation inférieure à la moyenne de x%). Le guide devrait exiger que les normes contiennent des exigences précises basées sur « l'état de l'art » de la connaissance. A ce titre, il est utile que le guide fournisse en annexe des exemples chiffrés des exigences minimales.
- Le document devrait se référer à d'autres standards ISO (p.ex. standards sur les bâtiments et sur la responsabilité sociale). Ceci nécessite d'identifier les standards pertinents.
- Le document soumis à consultation parle d'hôtes qui ont un impact sur l'environnement (p.ex. section 3). Or, ce ne sont pas seulement les clients qui ont un impact: il y a la construction de l'établissement, son implantation, les employés, etc. C'est un tout.
- Il manque quelque chose sur la communication et l'information aux clients

(signalétique, etc.).

- De même, le guide devrait prendre en considération les questions organisationnelles, de mesure et d'audit.

Décision - contenu de la proposition soumise à la consultation

- Le Comité de pilotage INTERNORM fait une synthèse de ce qui a été discuté et la soumet aux partenaires associatifs pour commentaire/validation avant le 29 février 2012

- La version validée de la synthèse est transmise à l'ISO (délai: 29 février).

### 3. ISO TC 228, Espaces naturels protégés

En raison du manque de temps, ce projet de norme a été abordé de manière rapide. Ch. Hauert informe brièvement de l'état des travaux sur le projet de norme concerné:

- ce projet est depuis plus de trois ans à un stade préliminaire d'élaboration. Le comité technique a pris une résolution (lors de la séance plénière de la réunion de Viterbo en mai 2011) demandant au groupe de travail de proposer la norme pour le stade suivant d'élaboration (enregistrement de la proposition de projet de norme). Ce passage est soumis un vote d'ici au 13 mars 2011.

- Ce vote offre aussi l'occasion de soumettre des commentaires sur la norme.

Lors de la discussion, les éléments suivants sont ressortis:

- Les aspects liés au management ne sont pas traités: organisation, gestion, suivi et communication ne figurent pas dans le document.

- La question des accès en transports publics n'est pas suffisamment thématifiée.

- Rien n'est dit sur la définition d'une capacité maximale des espaces naturels protégés et sur la vérification de cette capacité maximale et, surtout, sur les mesures à entreprendre lorsque cette capacité maximale est dépassée.

- Le niveau d'exigence dans les divers domaines indiqués manque. Un minimum d'exigence devrait être spécifié pour garantir un certain niveau d'homogénéité.

Décision - contenu de la proposition soumise à la consultation

- Le Comité de pilotage INTERNORM fait une proposition sur la base des quelques éléments discutés et la soumet aux partenaires associatifs pour commentaire/validation.

- La version validée de la synthèse est transmise à la SNV (délai: 13 mars 2012).

### 4. ISO TC 228, autres groupes de travail

Ch. Hauert informe que concernant de la norme sur les offices de tourisme, un vote a eu lieu en octobre 2011 portant sur l'intégration d'exigences de gestion dans la norme. S'agissant d'une discussion très technique et pas forcément pertinente pour les partenaires associatifs, le Comité de pilotage a décidé de s'abstenir. Un groupe de travail *ad hoc* sera vraisemblablement créé au niveau de l'ISO.

### 5. Divers

Ch. Hauert informe que le Comité de pilotage d'INTERNORM rencontrera Thomas



Allemann (Hôtellerie Suisse) et Mario Lütolf. (Fédération Suisse du Tourisme), « coordinateurs » du comité miroir suisse dormant, en vue de leur exposer le projet et notre activité dans le TC 228.

██████████ regrette que le comité miroir suisse sur le tourisme soit dormant. Elle propose de thématiser ceci lors de la réunion avec Hôtellerie suisse.

██████████ propose qu'INTERNORM contacte également Gastro Suisse, qui est un acteur important du domaine et un concurrent d'Hôtellerie suisse sur le marché des labels.

Ch. Hauert rappelle que la prochaine réunion du TC 228 de l'ISO aura lieu à Séoul, du 20 au 25 mai. INTERNORM dispose d'un budget pour y participer: les partenaires associatifs sont vivement invités à y participer.

*D. Bütschi / 30 janvier 2012*

# 1. Annexe 10 - PV Groupe de travail Toursime, troisième réunion

## INTERNORM

Mardi 3 juillet 2012, 13h15-16h45  
Université de Lausanne, Château de Dorigny

### Procès-verbal

Présents : MM. [REDACTED] (Réseau des parcs suisses) [REDACTED]  
[REDACTED] (Pro Infirmis) ; [REDACTED] (ARPEA) ; Marc  
AUDETAT (INTERNORM) ;  
Jean-Christophe GRAZ (INTERNORM) ; Christophe HAUERT  
(INTERNORM).  
Mmes Danielle BUTSCHI (INTERNORM) ; [REDACTED] (FRC)

Excusés : MM. [REDACTED] ; Alain KAUFMANN (INTERNORM) ; [REDACTED]  
[REDACTED] (BFC)  
[REDACTED] (ATE) ; [REDACTED]  
(Equiterre)

#### Informations générales sur le GT Tourisme et retour sur la réunion de Séoul

C. Hauert accueille les participants et plus particulièrement M. Andreas Weissen, directeur du Réseau des parcs suisses. Il rappelle que le GT tourisme a décidé de suivre activement les normes élaborées dans le domaine des offices du tourisme, des espaces naturels protégés et des établissements d'hébergements respectueux de l'environnement. En outre, une veille est exercée sur les normes développées dans les domaines du tourisme de santé, des plages et du tourisme d'aventure.

Le but de la séance du jour est d'informer les partenaires des travaux en cours au sein du comité technique ISO sur le tourisme (ISO TC 228) et des décisions prises lors de la réunion du TC 228 à Séoul à laquelle J.-C. Graz et Ch. Hauert ont participé. Il s'agit ensuite de discuter et de commenter les normes en cours d'élaboration dans le domaine des espaces naturels protégés (ISO TC 228, WG 6) et des établissements d'hébergements respectueux de l'environnement (ISO TC 228, WG 10).

C.Hauert informe brièvement les partenaires de l'état d'avancement des travaux du groupe de travail ISO sur les offices du tourisme ainsi que dans les domaines où une veille est exercée :

- Offices du tourisme : les travaux n'ont pas progressé depuis la dernière réunion de ce groupe de travail en raison d'une décision pendante du Technical Management Board (TMB) de l'ISO quant à la possibilité d'inclure des exigences de gestion au sein des normes de services. Cette possibilité ayant été refusée par le TMB en février 2012, les exigences de gestion ont été supprimées de la norme lors de la réunion de Séoul. Cette norme devrait être prochainement soumise au vote en vue de son passage à un stade final d'élaboration (« draft international standard »).

- Tourisme de santé : les exigences de gestion ont été supprimées au sein des trois normes élaborées par ce groupe de travail (spas médicaux, thalassothérapie et spas de bien-être). Les travaux concernant les spas médicaux sont les plus avancés (« committee draft »).
- Plages: l'élaboration de la norme n'a pas avancé depuis la dernière réunion ISO (mai 2011) en raison de l'absence d'un animateur. Un nouvel animateur a été nommé lors de la réunion de Séoul et un document devrait être soumis au vote en vue du passage au stade suivant d'élaboration (« committee draft »).
- Tourisme d'aventure : la norme sur les « systèmes de gestion de la sécurité » et sur les « informations aux clients » seront soumises au vote pour passage à un stade final d'élaboration (« draft international standard »). En l'absence de consensus sur la norme concernant les « compétences du personnel », le document élaboré sera un rapport technique et non une norme internationale.

Présentation du cadre législatif et de l'organisation des parcs naturels en Suisse – M. [REDACTED], directeur du Réseau des parcs suisses

Le réseau des parcs suisses est l'organisation faitière des parcs naturels en Suisse. Il a été fondé en 2007 avec pour objectif d'organiser l'échange d'expériences entre les parcs, de les représenter auprès des instances nationales et internationales ainsi que d'assurer leur promotion. La Suisse compte aujourd'hui 18 parcs naturels qui sont autant de réalités différentes en termes de superficie, de population et de communes et cantons impliqués.

La loi sur la protection de la nature et du paysage (LPN), l'ordonnance sur les parcs d'importance nationale (OParcs) ainsi que les directives sur les conditions d'attribution et d'utilisation des labels « parcs » et « produits » fournissent la base légale pour la création et la gestion des parcs naturels<sup>537</sup>. Au sein de la législation, trois types de parcs naturels sont identifiés : les parcs nationaux, les parcs régionaux et les parcs péri-urbains. L'assurance qualité occupe une place importante en vue de l'obtention d'aides financières pour la création ou la gestion des parcs, qu'il s'agisse de la qualité de la nature et du paysage, des produits ou de la gestion.

Le réseau travaille actuellement à l'élaboration d'un système de gestion intégrée en collaboration avec 5 parcs et divers experts. Ce système de gestion porte notamment sur trois tâches principales pour les parcs que sont les projets « nature, culture, société », le tourisme et l'éducation et l'offre de biens et services. Divers processus modèles et check-lists sont élaborés afin de soutenir les parcs dans la mise en œuvre d'un tel système.

Suite à la présentation de [REDACTED], la question des restrictions d'activités au sein des parcs naturels est soulevée. Au sein des parcs nationaux, la chasse et la pêche, les transports motorisés et l'agriculture intensive sont interdits bien qu'il existe des dérogations. A l'inverse, aucune restriction d'activité n'existe pour les parcs naturels régionaux et péri-urbains puisque ces parcs ont autant pour objectif le développement des activités économiques que la préservation de l'environnement.

### 3. ISO TC228, WG 6 – espaces naturels protégés

#### 3.1 Etat des travaux

C.Hauert informe brièvement les partenaires de l'état d'avancement des travaux et des décisions prises à Séoul. La plupart des commentaires soumis par INTERNORM ont été bien accueillis et acceptés, notamment concernant l'accessibilité, le

---

<sup>537</sup> Le parc national des Grisons est soumis à une loi spécifique (Loi fédérale sur le Parc national suisse dans le canton des Grisons).

traitement des plaintes et réclamations, les mesures à prendre en cas d'atteinte de la capacité maximale d'accueil ou la surveillance des enfants sur les aires de jeux. Les partenaires ont reçu une version de la norme où les modifications issues de nos commentaires sont mises en évidence. Les commentaires sur la gestion des déchets et sur les performances environnementales n'étaient pas accompagnés de propositions réactionnelles concrètes et ont été mis en suspens dans l'attente d'une proposition concrète d'INTERNORM.

Cette norme sera prochainement soumise au vote en vue de son passage au stade suivant d'élaboration (« committee draft »), avec possibilité de soumettre des commentaires. La prochaine réunion du WG 6 aura lieu à Buenos Aires, du 24 au 26 octobre 2012 et un représentant d'INTERNORM devrait y participer.

### 3.2 Délibération et propositions rédactionnelles

Le comité de pilotage a reçu des commentaires de l'ATE qui ne pouvait pas être présente à cette séance. Il a en outre élaboré des propositions rédactionnelles au sujet des performances environnementales et de la gestion des déchets. Ces propositions sont soumises aux partenaires pour délibération (cf. encadré ; les modifications apportées à la proposition originale suite aux délibérations sont soulignées/barrées).

Proposition relative aux performances environnementales

#### 4. Framework for public use

NPAA shall define minimum level requirements for environmental performance of public use services and facilities that conform to legal requirement and reflect the state of the art / best practices.

Proposition relative à la gestion des déchets

#### 9. Cleaning, maintenance and waste

NPAA shall define, implement, monitor and review a waste management policy aimed at avoiding or minimizing waste generation and associated impacts and hazards. This shall include:

- Identification of toxic waste, notable those subject to legal requirements
- Identification of waste generation processes (sources, types, quantity, facilities).
- Waste reduction, prevention and valorization strategies
- Recycling and separate collection method facilities notably for glass, ~~alu~~, metal, ~~PVC bottles,~~ plastic, paper, and organic waste ~~(if facilities are provided)~~
- Waste transport and removal ~~(if facilities are provided)~~
- Information to visitors, staff and public use services on how to manage their waste

Concernant les performances environnementales, la discussion a porté sur le choix de la terminologie la plus exigeante en matière de pratiques environnementales : s'agit-il du « state of the art » ou des « best practices » ? Ce point devra être vérifié par le comité de pilotage.

Concernant la gestion des déchets, [REDACTED] souligne l'importance d'identifier plus spécifiquement les déchets toxiques en raison de leur impact potentiel sur l'environnement. [REDACTED] souligne que la valorisation des déchets est une stratégie importante si leur production ne peut pas être réduite. [REDACTED] souligne la nécessité d'avoir des équipements appropriés pour le tri sélectif. La liste des matériaux sujets au tri sélectif est reformulée, l'aluminium n'étant qu'un des types de métal pouvant faire l'objet d'un tel tri, de même pour le PVC/plastique.

Plus généralement, [REDACTED] souligne que le point relatif à la sécurité n'est pas très explicite quant à sa cible : s'agit-il de prévenir les risques pour l'environnement ou pour les visiteurs. Ce point fera l'objet d'une proposition. La question de l'information à transmettre sur site ou hors site (en amont) est plus généralement discutée ; ce point a aussi été soulevé par l'ATE en lien avec l'accès aux espaces naturels en transports publics. Il fera l'objet d'un commentaire dans la partie dédiée à l'information. La consultation des diverses parties prenantes, notamment les communautés locales, doit être intégrée au plan de gestion et fera l'objet d'un

commentaire. ██████ souligne que l'accessibilité des toilettes ne fait pas partie de l'annexe sur l'accessibilité et demande que cet élément soit intégré. Une proposition sera formulée dans ce sens.

Décision:

8. Concernant la proposition relative aux performances environnementales, le comité de pilotage se renseigne sur le niveau d'exigence associé au « state of the art » ou au « best practices » en vue d'utiliser le terme le plus exigeant.
9. Sur la base des délibérations, INTERNORM soumet les propositions rédactionnelles correspondantes aux partenaires pour validation puis les transmet au groupe de travail SNV/ISO concerné.

#### 4. ISO TC228, WG 10 – établissements d'hébergements respectueux de l'environnement

##### 4.1 Etat des travaux

C.Hauert informe brièvement les partenaires de l'état d'avancement des travaux et des décisions prises à Séoul. Lors de la réunion de Séoul, l'approche choisie par ce groupe de travail a à nouveau été discutée (c'est-à-dire le choix de développer un guide pour l'élaboration des normes plutôt qu'une norme). La secrétaire du comité ISO TC 228 a notamment fait part de son incertitude quant à la possibilité de développer un guide au sein d'un comité technique : selon les procédures ISO, les guides sont élaborés par le TMB de l'ISO. Dans l'attente de cette clarification, le groupe poursuit le développement d'un guide.

A Séoul, la norme n'a connu que des modifications mineures au niveau de la terminologie (remplacement des termes « guidance » et « standard » par « guidelines » et « specification ») et tous les commentaires n'ont pas été discutés. Les commentaires d'INTERNORM relatifs au point 4 et suivants n'ont pas été traités et feront l'objet d'une nouvelle soumission. Quant aux commentaires traités, notre proposition pour une prise en compte plus large des acteurs ayant un impact environnemental dans l'industrie hôtelière (clients, travailleurs, entreprises mandatées) a été acceptée. Les commentaires en matière d'information et de communication ainsi qu'au sujet des critères organisationnels n'étaient pas accompagnés de propositions rédactionnelles concrètes et une décision du WG demande à INTERNORM de soumettre les propositions correspondantes à l'animatrice du groupe. Ces propositions seront directement intégrées à la norme qui sera soumise aux comités miroirs nationaux.

Cette norme devrait être mise en consultation d'ici mi-août et la prochaine réunion du groupe aura lieu fin septembre 2012 à Madrid. Un représentant d'INTERNORM devrait y participer.

##### 4.2 Délibération et propositions rédactionnelles

Les propositions rédactionnelles élaborées par le comité de pilotage au sujet des critères organisationnels ainsi que pour la communication et l'information sont soumises aux partenaires pour délibération (cf. encadré ; les modifications apportées à la proposition originale suite aux délibérations sont soulignées/barrées).

Proposition relative à la communication et à l'information:

Environmental specifications for accommodation establishments shall define requirements with regard to information and communication with guests, employees and third parties that include at least:

- Name of the implemented environmental specifications
- Type of conformity assessment
- Level of compliance with the environmental specifications, if any
- Recommended behavior to minimize negative impacts and maximize positive impacts

(including on-site and distant information on how to save energy and water and reduce waste, separate waste collection, use of ~~local~~ public transport and other environmentally friendly transportation means)

- Contact person available to provide information about the environmental policy of the accommodation establishment and to receive suggestions for its improvement.
- Publicly available reporting

Proposition relative aux critères organisationnels :

Environmental specifications for accommodation establishments shall define organizational requirements related to its implementation, monitoring, periodic review and continuous improvement.

Those requirements shall:

- Define and document an environmental policy, objectives and action plan.
- Identify ~~a member of the staff who, irrespective of its other responsibilities, has authority at the top management level and operational level, is responsible~~ for taking the necessary actions to ensure the application of the environmental policy and action plan.
- Define and document procedures for collecting and monitoring relevant data.
- Define and document procedures for the implementation, periodic review and continuous improvement of the action plan.
- Provide training to the staff to ensure the application of the environmental policy and action plan.

Lors des délibérations relatives à la première proposition, l'importance de l'information fournie sur site mais aussi en amont (par exemple lors de la réservation) est soulignée, notamment afin de favoriser l'usage des transports publics. La proposition du comité de pilotage est modifiée afin d'inclure les exigences relatives à l'information du public en amont. Il a aussi été décidé d'inclure une exigence relative à la communication des rapports en matière de politiques et pratiques environnementales.

Concernant les critères organisationnels, les partenaires ont souligné la nécessité d'identifier un membre du personnel non seulement en charge de l'application de la politique environnementale au niveau opérationnel, mais aussi en charge de sa définition et des décisions y relatives au niveau de la direction.

Décision:

- Nouvelle soumission des commentaires non traités à Séoul.
- Sur la base des délibérations, INTERNORM soumet les propositions rédactionnelles correspondantes aux partenaires pour validation puis les transmet au groupe de travail SNV/ISO concerné.

## 5. Divers

J.-C. Graz rappelle que l'un des objectifs du projet INTERNORM est de permettre aux partenaires associatifs de participer aux réunions internationales de normalisation afin d'expérimenter la « diplomatie technique » de l'intérieur. Les partenaires associatifs sont donc vivement invités à participer aux prochaines réunions ISO (INTERNORM dispose d'un budget pour leur participation). Enfin, il informe les partenaires que le comité de pilotage a initié une réflexion en vue de la pérennisation du projet.

C. Hauert / 12 juillet 2012



# 1. Annexe 11 - PV Groupe de travail Tourisme, quatrième réunion

## INTERNORM

Lundi 10 décembre 2012, 9h00 - 12h30  
Université de Lausanne, Salle du Château

### Procès-verbal

Présents : MM. [REDACTED] (Pro Infirmis); [REDACTED] (ARPEA);  
Jean-Christophe GRAZ (INTERNORM) ; Christophe HAUERT  
(INTERNORM); [REDACTED] (Safety in adventures).  
Mmes Danielle BUTSCHI (INTERNORM) ; [REDACTED] (FRC) ;

Excusés : MM. [REDACTED] ; [REDACTED] (ATE) ; Alain  
Kaufmann (INTERNORM) ; Marc AUDETAT (INTERNORM)

#### Informations générales sur le projet INTERNORM et sur le GT tourisme

Ch. Hauert accueille les participants, et plus particulièrement Stefan Reichen, porte-parole de la fondation suisse « Safety in adventures ». La séance a pour objectif de discuter des normes soumises au vote des comités miroirs dans le domaine du tourisme d'aventure (WG 7) et des offices du tourisme (WG 3). Il informe les participants de la soumission des commentaires au sujet de la norme sur les espaces naturels protégés (WG 6) et du vote en faveur de son passage au stade suivant d'élaboration (DIS). Quant à la norme sur les établissements respectueux de l'environnement (WG 10), les commentaires d'INTERNORM n'ont pas encore été soumis puisque la consultation n'est toujours pas ouverte. La prochaine réunion ISO dans le domaine du tourisme devrait avoir lieu du 26 au 31 mai 2013 à Porto.

Les participants sont informés de l'adoption de la nouvelle réglementation du système européen de normalisation qui entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2013. Cette nouvelle réglementation renforce notamment les dimensions participatives de la normalisation européenne en accordant une attention particulière à la participation des parties prenantes les plus faibles (consommateurs, travailleurs, PME, etc.). Elle étend également la Nouvelle Approche au domaine des services et permet de réunir au sein d'un même document divers règlements qui encadraient jusque là la normalisation européenne.

Par ailleurs, depuis la dernière séance du groupe de travail, le comité de pilotage a eu l'occasion de présenter les acquis du projet INTERNORM dans le cadre de la Journée de la recherche de la Faculté des sciences sociales et politiques (SSP) ainsi qu'à l'occasion de la conférence conjointe de la Society for Social Studies of Sciences (4S) et de l'European Association for the Study of Science and Technology



(EASST)<sup>538</sup>.

Enfin, les participants sont informés de la tenue d'une table-ronde et d'une journée d'étude sur le thème de la participation de la société civile à l'élaboration des normes. La table-ronde et la journée d'étude auront lieu les 18 et 19 mars prochain à l'Université de Lausanne et réuniront des acteurs du monde associatif, des chercheurs, des politiciens et des professionnels de la normalisation (pour de plus amples informations <http://www.unil.ch/vei/page94570.html> ).

#### Présentation du cadre réglementaire et de l'organisation du tourisme d'aventure en Suisse – M. Stefan Reichen, fondation Safety in adventures

██████████ présente la fondation à but non lucratif « Safety in adventures » qui a été créée en 2002, notamment en réponse à la tragédie du Saxtenbach (BE) au cours de laquelle 21 personnes périrent dans un accident de canyoning en 1999. La fondation a pour objectif l'amélioration de la sécurité dans l'offre commerciale des activités de plein air et d'aventures. Afin de remplir cet objectif, elle a développé le label « Safety in adventures » en collaboration avec l'office fédéral du sport (OFSP), diverses autorités cantonales, le bureau suisse de prévention des accidents, des acteurs du domaine de l'assurance, et les professionnels concernés (fédération suisse du tourisme, Swiss outdoor association, etc.). Ces acteurs doivent aussi activement contribuer à l'implémentation et à la diffusion du label. Ce label peut être obtenu suite à une procédure de certification qui intervient actuellement à la demande du prestataire et implique notamment un entretien préliminaire, un audit de certification et un rapport correspondant, puis une décision par une commission d'experts. La fondation estime qu'aujourd'hui la moitié des entreprises actives dans le domaine du tourisme d'aventure en Suisse est certifiée (soit environ 40 entreprises labellisées).

Le label «safety in adventures » s'adresse aux prestataires professionnels d'activités à risque et non aux indépendants, clubs et autres associations. Ses éléments clés sont principalement : la prise en charge de la définition du label par une organisation indépendante, tout comme la certification et le contrôle de conformité, l'accroissement de la responsabilité personnelle des entreprises et la priorité accordée à la sécurité dans la politique d'entreprise, une gestion globale de la sécurité et de l'analyse des risques prenant en compte aussi bien la formation, le matériel que le déroulement des activités. Ce label qualifie le niveau de protection acceptable comme suit : « le risque individuel de mort en participant à une activité de plein air et d'aventures doit être inférieur à la moitié du risque de mort moyen pour un accident de moto ».

Bien que la certification des entreprises à ce label soit pour l'instant volontaire, dès l'entrée en vigueur (prévue en 2014) de la loi-cadre fédérale pour les activités à risque, la certification sera obligatoire pour les prestataires professionnels d'activités de rafting, de canyoning et de saut à l'élastique (bunji-jumping). La fondation collabore actuellement avec le service d'accréditation suisse – service sous la responsabilité du seco – afin de définir les critères d'accréditation des organisations qui pourront certifier ce label.

Lors de la discussion qui suit cette présentation, les éléments suivants sont évoqués:

- L'importance des incitations économiques : il s'agit par exemple de garantir le

---

<sup>538</sup> Le résumé de cette communication ainsi que le poster présenté à l'occasion de la journée de la recherche SSP sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.unil.ch/vei/page85920.html>

paiement du prestataire en cas d'annulation de l'activité pour raison de sécurité et ce afin d'éviter une incitation à la prise de risque. A cet égard, les groupes (entreprise, école) induisent une pression supplémentaire à la réalisation de l'activité.

- L'étroitesse du marché des assurances pour couvrir ce type d'activité et la difficulté des prestataires à s'assurer; si la fondation désirait que les prestataires puissent avoir une couverture risque à hauteur de CHF 10 millions, elle a été réduite à CHF 5 millions ; en cause : l'absence de données statistiques et la difficulté d'évaluer les risques relatifs à ces activités pour les assureurs
- La difficulté de définir les activités et les acteurs du tourisme d'aventure en général. D'une part les associations et les clubs (par exemple de randonnée) ne sont pas concernés par ce cadre réglementaire qui cible avant tout les guides de montagne et les prestataires professionnels. D'autre part, les activités à risque ne sont pas toujours liées au tourisme, comme par exemple dans le cas des grandes entreprises qui peuvent réaliser une activité d'accrobranche à des fins d'évaluation du personnel.
- L'importance des « Poka Yoke », c'est-à-dire de mécanisme « détrompeur » ou « anti-erreur ». L'exemple des élastiques de longueur différentes et fixé à proximité l'un de l'autre est évoqué comme cas où de tels mécanismes devraient être employés.
- L'absence de concurrence entre le label et la législation élaborée à la suite d'une initiative parlementaire. La législation soutient le label, notamment en le rendant obligatoire dans les domaines du rafting, canyoning et saut à l'élastique, tout comme le label soutient la législation en offrant un instrument de mesure et d'évaluation.
- Internorm a informé la fondation des activités de l'ISO dans ce domaine.
- Bien que la participation des personnes handicapées à des activités à risque ne soit pas formellement adressée au sein du label, elle est possible et demande de la mise en place de procédures appropriées par les prestataires.

### 3. ISO TC 228, tourisme d'aventure (WG 7)

#### **3.1 Présentation des travaux en cours**

Deux normes sont actuellement soumises au vote des comités miroirs, l'ISO DIS 21101 sur les systèmes de gestion de la sécurité et l'ISO DIS 21103 sur les informations aux participants. A ces deux normes, s'ajoute le développement d'un document strictement informatif qui traite de la compétence des guides – à l'origine, ce thème devait aussi être traité au sein d'une norme qui serait devenue la 21102.

Au cours de la conversation qui suit, il sera rappelé que l'ANEC avait regretté le développement de trois normes distinctes pouvant être adoptées indépendamment les unes des autres ; en effet, selon cette organisation, il est impossible de séparer la gestion de la sécurité des aspects relatifs à la compétence des guides et à l'information des clients.

Par ailleurs, le représentant de la fondation « safety in adventures » nous a fait part de sa position et a estimé que ces normes sont un pas dans la bonne direction, malgré l'absence de définition précise du niveau de risque acceptable ; l'ajout d'une telle définition est cependant à double tranchant : si elle peut améliorer la qualité de la norme ISO, elle peut, en cas de définition moins restrictive que celle du label suisse, offrir un échappatoire aux prestataires qui désirent des exigences de sécurité moins élevées.

#### **3.2 « ISO DIS 21101 Adventure tourism – Safety management systems –**

### **Requirements », discussion et propositions des partenaires associatifs**

Les partenaires associatifs ont délibéré sur le contenu du document soumis à consultation. Au cours de la discussion, les éléments suivants sont ressortis:

- L'absence de définition précise du niveau de risque acceptable et l'absence de qualification substantielle des objectifs en matière de sécurité (pt. 6.2).
- L'absence de définition du terme « tourisme » ; la norme définit l' « activité de tourisme d'aventure » comme une activité « ...à des fins touristiques... », sans en préciser les contours. Cependant, ces activités ne sont pas toujours pratiquées à des fins touristiques (cf. cas des entreprises et de l'évaluation du personnel). Il s'agit ici d'éviter qu'un prestataire s'exclue du champ d'application de la norme en raison du caractère prétendu non touristique de l'activité (pt. 3.35).
- La norme n'empêche pas de réintroduire contractuellement une clause d'exclusion qui viderait la norme de son sens.
- La question de l'information et de la communication a été appréhendée sous différents angles : absence de référence à la protection des données ; absence de distinction entre les « warning » constamment présents et les autres informations relatives à la sécurité (pt. 7.4) ; l'absence d'élément relatif à la définition et à l'évaluation des « compétences minimum requises » par les participants ; l'absence de distinction entre les informations transmises au client (donneur d'ordre) et au participant. (pt. 8.1)
- Les insuffisances de la traduction française de la norme (« near hit » traduit comme « presque succès », etc.)
- La surveillance et la mesure des performances devrait aussi inclure la prise en considération des avis des clients et participants (pt. 9.1).

#### Décision – commentaires et votes

- Sur la base des éléments discutés, le comité de pilotage INTERNORM fait une proposition de commentaires la soumet aux partenaires associatifs pour remarque/validation.
- Le Comité de pilotage s'informe de la position de l'ANEC et la transmet aux partenaires associatifs afin de déterminer son éventuelle intégration au sein des commentaires INTERNORM et/ou du vote.
- La version validée des commentaires transmise à la SNV / ISO lors du vote (délai: 18 janvier 2013).

### **3.3 « ISO DIS 21103 Adventure tourism – Information to participants – Minimum requirements before during and after the adventure tourism activity», discussion et propositions des partenaires associatifs**

Au cours de la discussion sur cette norme les éléments suivants ont été soulignés :

- l'absence de distinction précise entre « l'avant, l'après et le pendant ».  
L'avant semble se résumer à la pré-réservation et ignore l'étape intermédiaire de la réservation.
- L'absence de prise en compte des personnes en situation de handicap parmi les personnes ayant des « besoins particuliers » (pt. 4.2.2, let. h)
- L'absence de distinction entre informations classiques (prix, itinéraires, date) et relative à la sécurité (matériel, comportement, compétences) (pt. 4.2.2).

- Le mélange entre les procédures d'annulation et de réclamation, « y compris les alternatives ». Ces alternatives renvoient à l'annulation et non aux réclamations. (pt. 4.2.3, let. e). A cet égard, un point 6.3 devrait être créé pour adresser spécifiquement cette procédure et encourager sa communication active aux participants.
- L'absence de distinction entre le matériel et les équipements requis, c'est-à-dire apporter par le participant, et le matériel et les équipements fournis par les prestataires (pt. 4.2.4, let. c).
- L'absence de référence aux situations d'urgence ou aux accidents ; seuls les incidents sont mentionnés (pt. 5.2, let. c).
- La formulation équivoque du point 7 relatif à la communication des informations : « lorsqu'il fournit des informations objectives et univoques..., le prestataire doit clairement identifier l'activité de tourisme d'aventure à laquelle l'information fait référence... », qu'en est-il lorsque ces informations ne sont pas objectives ? Les exigences de clarté de l'information devraient être fixées au début d'une telle norme ; on peut aussi souligner que si l'information est univoque, elle identifie par définition clairement l'activité concernée !
- l'absence de distinction entre les informations transmises au client (donneur d'ordre) et au participant (la norme précédente requiert que les consignes en cas d'urgence soit transmises aux participants avant l'activité ; il est donc envisageable que le donneur d'ordre reçoivent ces informations lors de la pré-réservation et que les participants effectifs n'en soient pas informés !).

#### 4. ISO TC 228, offices du tourisme (WG 3)

En raison du manque de temps, ce projet de norme a été abordé de manière succincte. Il a été proposé de reprendre les commentaires formulés lors de la première délibération du GT tourisme (juin 2011) et qui n'ont jamais pu être soumis en raison de l'arrêt des travaux du WG 3 en 2011-2012. Sur cette base, les partenaires pourront soumettre des commentaires supplémentaires par email. En outre, D. Rossel fait remarquer la faible prise en compte des sites internet dans la norme alors qu'ils sont un élément central lors de la recherche préalable d'information sur une destination.

#### Décision - contenu de la proposition soumise à la consultation

- Le Comité de pilotage INTERNORM fait une proposition sur la base des éléments présentés dans l'état des travaux du GT tourisme (au 24 octobre 2012) et la soumet aux partenaires associatifs pour commentaire/validation.
- La version validée des commentaires transmise à la SNV / ISO lors du vote (délai: 13 janvier 2013).

#### 5. Divers

D. Bütschi informe les participants qu'ils recevront prochainement une invitation à la table-ronde et à la journée d'études des 18 et 19 mars 2013. Ch. Hauert remercie les participants et clôt la séance.

Ch. Hauert / 11 décembre 2012