



Sophie HUBERSON

Sophie HUBERSON
Présidente du Cos

Stéphane JOCK
Vice-président

Grégory BERTHOU
Rapporteur

Biens de consommation, **sports et loisirs**



La prise en compte du développement durable
et de la responsabilité sociale,
le parcours client... montent en puissance.

Orientations stratégiques

La normalisation volontaire relative à la sécurité des produits et services, en appui à la réglementation, demeure la première priorité des travaux. Mais pour chacun des segments d'activité du Cos (biens de consommation, sports et loisirs, services aux particuliers et tourisme), d'autres composantes montent en puissance et deviennent peu à peu incontournables : prise en compte du développement durable et de la responsabilité sociétale (déclinaisons de la norme Iso 26000), impact du numérique, garantie des services associés aux produits et/ou dans la mise en relation des particuliers entre eux, prise en charge globale du client/pratiquant/visiteur (parcours client). De plus en plus centrés sur l'expérience de consommation, les enjeux fondamentaux liés à ces secteurs se retrouvent désormais autour d'un triptyque de valeurs : qualité, confiance et enchantement.

Garantir la sécurité des produits et des services, en améliorant notamment les données pour leur normalisation

La plupart des produits, équipements et services du périmètre d'action du Cos relèvent soit d'une réglementation européenne sectorielle Nouvelle approche – jouets, bateaux de plaisance, équipements de protection individuelle (EPI)... –, soit de la directive Sécurité générale des produits (DSGP), dont la révision a été initiée mi-2010. Le Cos suit attentivement l'avancée de l'ensemble des travaux amorcés ces dernières années dans chacun de ses segments d'activité. Le cas échéant, il met en œuvre les actions nécessaires ou établit les liens utiles avec les autres Cos (Cos Électrotechnologies pour la sécurité des appareils électrodomestiques ou la domotique...).

Assurer une veille active sur l'évolution réglementaire, et en particulier celle de la directive sur la sécurité générale des produits (DSGP)

La DSGP, texte essentiel, a un impact fort sur les activités du Cos. Son évolution y fait donc l'objet d'un suivi attentif. La Commission européenne a adopté (février 2013) une proposition de règlement européen sur la sécurité des produits de consommation (RSPC), qui, à terme, doit remplacer la DSGP. Cette proposition fait partie d'un paquet Sécurité des produits et surveillance du marché, qui intègre en outre une proposition de règlement unique pour la surveillance du marché. L'article 7 de cette proposition de RSPC, relatif à l'indication d'origine des produits, semble être un point bloquant à son adoption définitive. Son entrée en vigueur, initialement prévue pour 2015, a ainsi été repoussée. La passerelle entre la Commission européenne et le Cos est établie sur ce sujet. D'autres points d'actualisation pourront être organisés si nécessaire.

Le Cos va aussi suivre les demandes de normalisation adressées au Cen/Cenelec par la Commission européenne, dont nombre figurent dans le cadre de la DSGP. C'est le cas pour la petite enfance, actuellement rythmée par l'adoption d'une série de mandats au titre de la DSGP sur l'environnement de l'enfant (cinq groupes de produits). Plusieurs comités techniques sont concernés : Cen/TC 252 Articles de puériculture, Cen/TC 207 Ameublement, Cen/TC 248 Textile et

habillement, Cen/TC 398 Chaises hautes pour enfants. Régulièrement informé, le Cos continue sa coordination informelle entre opérateurs nationaux (Afnor, Bureau de normalisation bois et ameublement [BNBA], Bureau de normalisation des industries textiles et de l'habillement [BNITH]).

Améliorer les données utilisées pour la normalisation des produits de consommation

Les données d'accidentologie sont indispensables à la normalisation pour fixer, de manière fiable et incontestable, les niveaux d'exigence adaptés aux produits de la vie courante (hors agroalimentaire). Le Cos a ainsi mis en exergue en France le besoin d'organiser un système de partage et d'accès aux données d'accidentologie. Cette demande, toujours d'actualité, pourrait trouver écho en Europe. La mise en place d'une base de données paneuropéenne des blessures (BDAB) est en effet envisagée dans le cadre du paquet Sécurité des produits et surveillance du marché. Le Cos compte saisir toutes les opportunités afin de poursuivre la sensibilisation liée à cette demande.

S'agissant des données anthropométriques, le Cos déplore le manque d'une base documentaire à jour, permettant aux différents comités techniques du Cen de disposer de données morphologiques et ergonomiques communes afin de fixer des seuils, dimensions, forces adaptées aux différents âges de l'enfant.



Les jouets sont emblématiques de la Nouvelle approche : la directive en vigueur s'appuie sur les normes européennes.

Pixavril - AdobeStock

Côté information des consommateurs, des travaux ont été lancés sur les allégations des produits textiles.

Le Cos assure une veille active sur l'action financée par la Commission européenne, menée pour mettre à jour les données anthropométriques existantes à horizon 2019-2020.

Porter une attention particulière à la sécurité des consommateurs vulnérables et à celle des enfants en premier lieu

La sécurité des enfants demeure omniprésente dans les travaux, notamment en Europe. Le Cos avait contribué à la révision du guide Iso/IEC 50 Principes directeurs pour la sécurité des enfants, destiné aux rédacteurs de normes sur des produits qui ne sont pas exclusivement voués aux enfants (lave-vaisselle...), publié début 2015. À ce titre, le programme relatif aux jouets est significatif, en particulier pour les aspects liés aux exigences chimiques, de même que les briquets, avec la révision récente prenant en compte la sécurité enfants en introduisant une méthode d'essai alternative au panel d'enfants.

Le Cos poursuit son rôle de promotion de la sécurité des enfants, à l'instar de son implication dans l'actualisation des données anthropométriques. Plus largement, des travaux internationaux viennent de s'ouvrir, à la demande du Royaume-Uni, sur la prestation de services inclusifs permettant d'identifier et de répondre à la situation des consommateurs vulnérables (enfants, seniors, personnes en situation de handicap...).

Promouvoir la conception universelle des produits et des services

Les travaux liés à l'accessibilité sont fortement orientés vers la notion de conception universelle, qui vise au développement de produits ou de services accessibles à tous, y compris aux publics ayant des besoins spécifiques. À certains égards, le rapport « La normalisation volontaire, un outil stratégique pour la silver économie », publié par Afnor courant 2015, fait écho à cette notion de conception universelle. Il en va de même pour la notion d'« héritage » mise en avant pour l'organisation des Jeux olympiques et paralympiques 2024 à Paris.

Accompagner le cadre européen en construction en matière d'accessibilité

La Commission européenne a déjà émis un mandat de normalisation sur l'accessibilité. À travers l'acte législatif européen sur l'accessibilité (décembre 2015), elle propose de franchir un cap supplémentaire en adoptant une directive européenne qui établira des



Contrastwerkstatt - AdobeStock

exigences communes pour l'accessibilité de certains produits et services clés afin d'aider les personnes en situation de handicap à participer pleinement à la vie de la société.

Référent sur l'accessibilité, le Cos continue à encourager la mise en œuvre de cette notion de conception universelle. Pour ce faire, il s'appuie sur le groupe de coordination Accessibilité, qui suit en France la réponse au mandat européen et assure une veille sur tous les travaux sectoriels portant sur l'accessibilité. Dans un souci d'efficacité, son activité est coordonnée avec celle de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle (Obiaçu).

Participer au déploiement des recommandations du rapport Afnor sur la silver économie

Des actions de sensibilisation liées aux recommandations de ce rapport ont déjà été menées. Le Cos a contribué à la révision du guide Iso/IEC 71 Principes directeurs de l'accessibilité dans les normes, dont la nouvelle version est davantage opérationnelle. Il a organisé (octobre 2016) une rencontre « Consommation, sport, loisirs et tourisme de 7 à 97 ans. Tous concernés par la silver économie ! », afin de déployer plus avant les recommandations de ce rapport relevant spécifiquement de son périmètre d'action.

Le Cos va poursuivre cet effort de déploiement, en lien avec le Cos Santé et action sociale, à travers une réflexion sur le besoin de normes spécifiques sur les services à la personne, dans la perspective du vieillissement de la population (en complément de la norme générique existante), comme sur l'activité de coaching sportif à domicile et en entreprise.

Favoriser le développement du sport pour tous, dans la dynamique de l'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'été à Paris en 2024

En France, des politiques publiques ont été mises en œuvre en matière de développement durable du sport et de sport, santé, bien-être. L'accueil de nombreux grands événements sportifs internationaux en France, en premier lieu l'organisation des JO d'été à Paris en 2024, constitue un formidable accélérateur. L'aménagement des lieux de pratiques, accessibles au plus grand nombre, leur animation, à travers l'organisation d'événements responsables, vont notamment devenir un élément tangible de l'« héritage » attendu. Le comité de candidature Paris 2024 s'est d'ailleurs montré exemplaire en appliquant la norme Iso 20121 Événements responsables dès la phase de candidature.

Le Cos est prêt à examiner les besoins liés à l'organisation de l'événement et à son héritage : diffusion des bonnes pratiques de la norme Iso 20121, contribution au développement du sport pour tous en accompagnant notamment le développement du sport en entreprise, de pratiques innovantes (e-sport ou sport électronique)... Une opération conjointe avec le ministère des Sports et le Comité d'organisation de Paris 2024 (Cojo) est en préparation.

Mieux informer le consommateur : disponibilité, traçabilité, sincérité

Une bonne information du consommateur est une préoccupation omniprésente dans les travaux, en appui des politiques publiques de protection des consommateurs. Elle peut prendre la forme de recommandations d'usage à destination du consommateur dans les normes.

Goodluz - AdobeStock



Une norme sur les systèmes de détection vidéo pour prévenir les noyades dans les piscines publiques sera publiée cette année.

Créer les conditions pour un affichage plus transparent de l'information au consommateur

Compte tenu de son lien étroit avec les problématiques des consommateurs, le Cos demeure fortement mobilisé sur l'information du consommateur et peut mettre en œuvre toute action nécessaire permettant de l'améliorer via les normes volontaires. C'est le cas en France avec des travaux lancés sur les allégations des produits textiles, et en Europe à travers le mandat de normalisation M/532 sur l'étiquetage de composition textile. Sur le thème du *made in France*, les échanges lors d'une rencontre exploratoire « C'est fabriqué où ? Authentifier et valoriser les produits de votre territoire avec une norme volontaire », à Afnor (mai 2018), ont fait émerger l'opportunité de développer une norme sur l'indication et le marquage de l'origine des produits (non alimentaires).

L'actualité nationale et européenne sur les thèmes de l'affichage environnemental des produits de consommation, et de la déclaration et la mesure des substances réglementées dans les articles, mérite attention en lien avec le Cos Environnement et responsabilité sociale. Il en est de même pour les travaux internationaux en cours sur les avis en ligne de consommateurs, et plus globalement la réputation en ligne en lien avec le Cos Information et communication numérique. Dans le secteur des piscines domestiques, une réflexion est également amorcée sur l'impact environnemental à l'initiative de la France.

Contribuer à dessiner les contours d'une consommation plus responsable autour des produits

La question de la durabilité des produits correspond à une préoccupation croissante. La résolution du Parlement européen (juillet 2017) « Une durée de vie plus longue des produits : avantages pour les consommateurs et les entreprises » constitue un signal fort. Il s'agit de concevoir des produits robustes, durables et de qualité, de promouvoir leur réparabilité et leur longévité, d'appliquer un modèle économique tourné vers l'usage et de garantir une meilleure information du consommateur.

Le Cos se tient à l'écoute des besoins des acteurs afin, le cas échéant, de définir,

NORMES ET DOCUMENTS NORMATIFS IMPORTANTS PUBLIÉS EN 2018

AC X 50-891	La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dans les salons de coiffure
NF Iso 20611	Tourisme d'aventure – bonnes pratiques relatives au développement durable – exigences et recommandations
NF Iso 22702	Briquets utilitaires – spécifications de sécurité
NF EN 17229	Clubs de fitness – exigences en matière d'équipements et d'exploitation – partie 1 : exigences opérationnelles et fonctionnelles
NF EN 17125	Spas domestiques et spas – exigences de sécurité et méthodes d'essai
NF Iso 20768	Produits de vapotage – machine à vapoter pour analyses de contrôle – définitions et conditions normalisées
NF EN 17128	Véhicules légers motorisés non soumis à réception pour le transport de personnes, de marchandises ainsi que les installations d'utilisation – véhicules électriques personnels légers (PLEV) – exigences de sécurité et méthodes d'essai
NF EN Iso 16647	Foyers pour combustibles liquides – appareils décoratifs produisant une flamme à l'aide de combustible à base d'alcool ou de carburant gélifié – utilisation domestique
XP G 00-011	Textiles et produits textiles – allégations – emploi des termes
NF EN Iso 21853	Kite – système de sécurité – exigences de sécurité et méthodes d'essai

modéliser, caractériser usages et durée de vie pour les produits et proposer les niveaux de qualité de service et les critères de mise à disposition des pièces de rechange (stock ou impression 3D), en lien avec l'action du Cos Environnement et responsabilité sociétale sur l'économie circulaire.

Développer la normalisation des services, notamment sous l'angle de la mise en relation des particuliers entre eux

L'évolution des modes de consommation se traduit par le glissement d'une économie de produit vers une économie de service. Le Cos participe à la réflexion globale sur la normalisation dans les services initiée par le Cos Management et services. La sensibilisation des acteurs nationaux est en effet un enjeu essentiel, pour les thématiques émergentes de l'économie collaborative et de l'économie du partage. Le Cos peut s'appuyer sur les expériences acquises dans le tourisme, le bien-être et les services aux particuliers.

Poursuivre le déploiement des recommandations du Livre blanc Afnor sur les services

Dans le cadre du déploiement des recommandations du Livre blanc *Quelle normalisation pour les services ?* (2015), une rencontre « Consommation, sport, loisirs et tourisme face aux défis des services » (octobre 2015) a permis de couvrir spécifiquement les sujets relevant du périmètre du Cos. Le Cos poursuit cette action en sensibilisant les acteurs des services et en animant le groupe de promotion du Livre blanc mis en place par le Cos Management et services.

En France, un besoin d'élaborer trois référentiels partagés a, par exemple, été identifié par les acteurs du sport, pour assurer la diffusion des bonnes pratiques en matière

de programmation, conception, construction des équipements sportifs, de programmation, organisation et évaluation d'un événement sportif, et de gestion du parcours et de l'expérience client.

Animer la mise en œuvre de la feuille de route nationale sur le thème de l'économie collaborative et de l'économie du partage

Économie collaborative et économie du partage constituent l'une des grandes thématiques retenues dans la Stratégie française de normalisation. Il s'agit d'un sujet prioritaire pour le Comité Iso pour la politique en matière de consommation (Copolco).

À travers l'émergence de plateformes numériques et des services associés, économie collaborative et économie du partage soulèvent des enjeux protéiformes : sécurité des transactions, comptage, produits d'occasion, qualité de service, avis des utilisateurs, protection des données personnelles... Les potentialités couvrent aussi bien la mise en relation des particuliers entre eux (*C to C*) que les relations entre professionnels (*B to B*).

La France dispose d'acteurs innovants et reconnus. Les échanges lors d'une rencontre

« Économie collaborative : en quête de références partagées » à Afnor (mars 2017) ont montré la nécessité de distinguer clairement ce qui relève de la réglementation (aspects fiscaux et sociaux) des aspects à même d'être intégrés dans une démarche de normalisation volontaire (définitions, principes génériques, niveau de service rendu par les plateformes...).

Référent pour ce thème, le Cos va mettre en œuvre le plan d'actions de la feuille de route nationale : poursuite de la sensibilisation, positionnement de la France comme leader à l'échelle internationale. Sans oublier un rapprochement avec le Japon, qui propose la mise en place d'un comité Iso sur l'économie du partage.

Capitaliser sur les expériences de normalisation volontaire dans le tourisme, le bien-être et les services aux particuliers

La France demeure la première destination touristique mondiale, avec 87 millions de visiteurs étrangers en 2017. Qualité de l'accueil, sécurité des sites et des visiteurs, soutien à la numérisation sont des enjeux majeurs. Les travaux sur le tourisme sont essentiellement internationaux (tourisme d'aventure, tourisme responsable, tourisme accessible, plongée de



Le Cos entend participer au déploiement des recommandations du rapport Afnor sur la silver économie.

Alex Brylowik - AdobeStock

loisirs, location de voiliers...), à l'exception notable des professions du tourisme de bien-être, très présentes dans des travaux français (spas, soins de beauté, thalassothérapie) ou européens (instituts de beauté, solariums). La France pilote par exemple un groupe de travail international sur le tourisme industriel.

Le Cos va continuer à encourager le développement de normes pour les aspects opérationnels et la qualité des services dans le tourisme. Pour cela, il s'appuie sur le groupe de coordination Tourisme, présidé par la Sous-direction du tourisme de la Direction générale des entreprises (DGE), très impliquée dans les travaux du comité Iso/TC 228 Services touristiques. En prolongement de la démarche initiée à Orléans (Loiret), des travaux s'ouvrent sur l'accueil et l'expérience des touristes internationaux en France, au premier rang desquels les touristes de République populaire de Chine.

Le segment des services aux particuliers est amené à se développer : location de matériels de sports d'hiver, location de matériel de bricolage, compétences des professionnels de chiens guides et chiens d'aveugle, développement durable dans les salons de coiffure... Un comité technique Cen consacré aux jeux en ligne a été créé sous l'angle des technologies de l'information, après l'abandon du projet de norme nationale sur le « jeu responsable ». Les champs de l'intégrité du sport (norme Iso à l'étude) et de la performance sportive s'ouvrent : performance sportive par l'hypoxie, lutte contre le dopage (à travers la norme sur les denrées alimentaires à l'usage des sportifs). Le Cos

suit l'avancée des démarches sur les services aux particuliers et peut mettre en œuvre les actions nécessaires.

Renforcer la prise en compte de l'innovation, du territoire et de l'international

Qu'elle soit technologique, territoriale ou consécutive à de nouvelles pratiques ou services, l'innovation est intimement liée à la normalisation volontaire. Dans une approche intégrée, en relais des politiques publiques, le Cos veille à faciliter la diffusion de bonnes pratiques locales ou nationales, jusqu'à accompagner et renforcer l'influence française à l'international.

Encourager l'utilisation des normes volontaires comme vecteur de diffusion des innovations

La normalisation volontaire constitue un levier pour accélérer la mise sur le marché d'un produit ou d'un service. Plusieurs innovations de rupture ont ainsi fait l'objet de travaux : vélos à assistance électrique, cigarettes électroniques. En France, à partir d'une demande de l'Institut national de la consommation (INC), une démarche de normalisation des cigarettes électroniques et des e-liquides a abouti à la publication des premières normes nationales dans le monde. Ces travaux se poursuivent désormais en Europe (Cen) et à l'international (Iso), pilotés par la France.

Le Cos joue le rôle de référent pour les textiles techniques et nouveaux matériaux intelligents dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie française de normalisation, avec des travaux européens engagés sur les textiles

techniques et intelligents, en écho au programme national Industrie du futur.

En interaction avec les travaux génériques initiés sur l'Internet des objets (IoT), le développement des objets connectés induit des cas concrets de mise en œuvre pour des produits, comme les éthylotests avec affichage déporté pour le grand public ou les montres connectées. Le Cos suit ces sujets, en lien avec le Cos Information et communication numérique et le Comité consommation (Cosac), qui a établi une note de positionnement soulignant les enjeux en matière de protection des données personnelles.

D'autres champs s'ouvrent : la mobilité active, à travers la norme européenne en préparation sur les engins de déplacement personnel à assistance électrique (trottinettes électriques, gyropodes, gyroroues), de plus en plus utilisés par les consommateurs, ou les drones (drones de loisirs/drones-jouets) et leur utilisation lors de l'organisation d'événements (spectacles avec assistance de drones, courses de drones), en lien avec le Cos Transport et logistique. Le Cos suit l'avancée de ces démarches et se tient prêt à mettre en œuvre les actions nécessaires.

Prôner les normes volontaires comme solution efficace en appui des politiques publiques

L'utilisation de la normalisation volontaire comme outil de droit souple au service de la simplification réglementaire constitue une solution déjà exploitée dans le cas des cages de but et salles d'arts martiaux. En France, les normes volontaires complètent souvent les règles de fédérations sportives, et portent essentiellement sur la sécurité des matériels et équipements. Les collectivités territoriales sont très vigilantes au regard de toute nouvelle « norme » sportive. Avec le décret révisé sur les buts (avril 2016), les buts autostables sont autorisés par le Code du sport. Les normes volontaires fixent les bonnes pratiques de conception et contrôle des cages de but, conférant présomption de conformité aux exigences réglementaires.

Le Cos œuvre en faveur du recours au droit souple, consacré par le Conseil d'État dans son étude annuelle en 2013. Ainsi, l'exemple des salles d'arts martiaux, approche souple et évolutive, pourrait être étendu à d'autres



Highwaystarz - AdobeStock

Économie collaborative et économie du partage soulèvent des enjeux protéiformes.

Le segment des services aux particuliers est amené à se développer.

types de salles sportives ou équipements sportifs modulaires. Cet usage accru des normes volontaires s'entend également dans le cas de nouvelles mesures réglementaires à l'étude, afin d'assurer la meilleure articulation possible entre réglementation et normalisation. Cela pourrait être le cas pour l'économie collaborative, les engins de déplacement personnels à assistance électrique ou le sport électronique.

Offrir un rayonnement national à des expérimentations initiées dans les territoires

Les travaux sont essentiellement européens, avec une dynamique internationale qui se dessine fortement. Quelques normes françaises continuent néanmoins à voir le jour : tables à repasser, paintball, pistes de descente VTT... Mais, à la demande d'acteurs locaux, de plus en plus d'actions de proximité sont menées en vue de formaliser et diffuser des bonnes pratiques issues d'un territoire. C'est le cas de l'information sur les risques d'avalanche, des parcours permanents de trail ou de l'accueil des touristes chinois à Orléans (Loiret).

Le Cos demeure à l'écoute pour accompagner la mise en œuvre de ces démarches locales ou nationales, qui peuvent préfigurer un positionnement européen ou international. Pour cela, il va partir à la rencontre des acteurs locaux dans les régions en 2019 et 2020.

Amplifier la projection à l'international des pratiques nationales reconnues et le positionnement de leader de la France

Les acteurs français sont, dans l'ensemble, très présents dans les travaux. La France détient le pilotage de plusieurs structures au Cen et à l'Iso. C'est le cas pour les articles de puériculture, les piscines et spas domestiques en Europe. La tendance actuelle passe par le positionnement des travaux à l'Iso. Allemagne et Chine continentale œuvrent fortement pour ce glissement progressif vers l'Iso. Précurseurs, les secteurs du matériel de sports d'hiver et du cycle étaient présents à l'international. D'autres y sont venus : tourisme, ameublement ou horlogerie/bijouterie. Le Cos veille à accompagner cette tendance vers l'Iso, de manière à renforcer l'influence des acteurs français. Exemples récents : les cigarettes électroniques, les poussettes d'enfants ou les systèmes de détection vidéo contre les noyades dans les piscines publiques. ●



Yakobchuk Olena – AdobeStock

NORMES ET DOCUMENTS NORMATIFS IMPORTANTS PRÉVUS EN 2019

NF S 52-011	Piscines publiques – traitement des piscines à l'ozone – exigences générales de sécurité et méthodes d'essai
NF S 54-400	Exigences générales relatives au contrôle des aires de jeux et des équipements sportifs à usage collectif et compétences associées des inspecteurs
NF Iso 11088	Ensemble ski/fixation/chaussure (SFC) pour skis alpins – montage, réglage et contrôle
XP S 72-600	Casques de protection pour les activités de parachutisme
NF Iso 20410	Tourisme et services connexes – location de bateaux sans équipage – exigences minimales de service et d'équipement
NF EN 16579	Équipements de jeux – buts transportables et fixes – exigences fonctionnelles et de sécurité, méthodes d'essai
NF EN Iso 20536	Chaussures – substances critiques potentiellement présentes dans la chaussure et les composants de chaussure – détermination du phénol dans les matériaux de chaussure
NF EN Iso 20380	Piscines publiques – systèmes de vision par ordinateur pour la détection de noyades en piscines – exigences de sécurité et méthodes d'essai
XP S 52-370-1 et 2	Parc de trampolines – partie 1 : exigences et recommandations de conception, de fabrication, d'installation, de maintenance, d'inspection et de sécurité Partie 2 : exigences d'exploitation
NF EN 16781	Articles textiles de puériculture – exigences de sécurité et méthodes d'essai pour les gigoteuses destinées à être utilisées dans un lit à nacelle