

# **La normalisation des services aux Etats-Unis et en Europe : une analyse institutionnelle des formes d'autorité privée.**

Christophe Hauert  
Université de Lausanne  
Institut d'études politiques et internationales (IEPI)

Journée d'étude « Des services hors normes ? Internationalisation et régulation de l'économie des services », Université de Lausanne, 11-12 mars 2010.

Version préliminaire, commentaires bienvenus.

## **1. Introduction**

Ce papier explore le rôle des spécifications techniques dans les règles gouvernant la mondialisation en étudiant la normalisation internationale des services. Le cas de la normalisation des services permettra d'éclairer les différences institutionnelles entre les Etats-Unis et l'Europe en matière de normalisation internationale. La normalisation internationale désigne ici le domaine propre à l'élaboration et à la mise en œuvre de spécifications techniques, partiellement volontaires, explicitement documentées et publiées comme instruments utilisés dans l'organisation de la production et des échanges internationaux. Les normes internationales et les procédures d'évaluation en conformité qui leur sont associées portent indifféremment sur les mesures, le design, la performance, ou les effets associés de produits, de processus industriels ou de prestations de services commerciaux et publics. Selon une estimation déjà ancienne de l'OCDE, 80% des échanges sont affectés par les normes (OCDE, 1999). L'importance de la normalisation internationale n'est pas seulement quantitative, mais aussi qualitative. Qu'il s'agisse de l'impact des normes sur l'organisation du travail ou sur les propriétés des biens et services que nous consommons, elles pénètrent la vie de tout un chacun, à la maison, au travail, au supermarché et durant nos loisirs.

Les rares études sur la normalisation des services partagent l'assomption selon laquelle les normes de services, bien que relativement peu développées actuellement, sont appelées à jouer un rôle prépondérant à l'image du rôle grandissant des services dans l'économie et dans la société. Les services représentent aujourd'hui plus de 70% de l'emploi total et de la valeur ajoutée dans les économies de l'OCDE. Leur importance n'est pas uniquement économique, mais renvoie aussi à leur internationalisation et aux nombreuses réformes politiques dont ils font l'objet. C'est dans ce cadre qu'intervient la normalisation internationale. La prépondérance accordée aux normes internationales au sein de divers

accords de l'OMC – accords relatifs aux obstacles techniques au commerce (OTC), à l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires (SPS), à l'attribution des marchés publics (AMP), et au commerce des services (AGCS) – pose avec acuité la question de la définition d'une organisation internationale de normalisation. L'étude de l'organisation de la normalisation aux Etats-Unis et en Europe est donc liée à l'importance prépondérante des normes internationales sur les normes nationales, et partant, aux possibilités de ces deux « modèles » d'imposer leur volonté à ce niveau. Ainsi, le conflit de la normalisation internationale entre les États-Unis et l'Europe a pour toile de fond la mise en concurrence de leur politique industrielle et des désaccords profonds sur le rôle respectif des acteurs privés et des pouvoirs publics dans l'élaboration et l'adoption des normes.

Avant d'aborder les différences entre l'Europe et les Etats-Unis en matière de normalisation, il convient de souligner quelques caractéristiques communes aux organisations formelles de normalisation : il s'agit d'organisations privées (Mattli, 2003). Les organisations formelles de normalisation aux Etats-Unis et en Europe partagent un « ethos » de la normalisation (Czaya et Hesser, 2001). Elles reposent ainsi sur une base volontaire, tant au niveau de la participation à l'élaboration des normes que de leur adoption. Les processus sont ouverts aux diverses parties intéressées et les délibérations sont fondées sur « l'état de l'art » des connaissances. Les projets de normes sont soumis à la consultation du public et l'intérêt général prévaut sur les intérêts particuliers. Enfin, la primauté des normes internationales est acceptée. Il faut encore ajouter que la nature privée de ces organisations implique la mise en place de modèles commerciaux à mêmes d'assurer leur survie. Malgré ces similitudes, les conflits entre l'Europe et les Etats-Unis relatifs à la normalisation restent nombreux.

Du point de vue américain, le modèle de participation nationale en vigueur en Europe où chaque pays est représenté par une organisation nationale au sein des organismes européens de normalisation<sup>1</sup> leur offre un avantage substantiel au niveau international. Les accords de Vienne de 1991 et de Dresde de 1996<sup>2</sup>, entre l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) et le CEN, respectivement entre la Commission Electrotechnique Internationale (CEI) et le CENELEC, ont fourni une procédure accélérée d'adoption des normes européennes comme internationales et assurent une coordination des travaux (Egan, 2001). En Europe, la Nouvelle Approche, de par le rôle qu'elle accorde aux organisations européennes de normalisation impose des barrières techniques aux firmes américaines. D'un point de vue européen, la décentralisation et la fragmentation des sources de normes aux Etats-Unis représentent un obstacle pour leur accès au marché américain. La prépondérance des intrérêts commerciaux au sein la normalisation américaine trahit « l'ethos » de la normalisation et ne lui permet pas de servir l'intérêt général. Enfin, la prétention internationale des normes informelles élaborées aux Etats-Unis mine l'autorité des organisations formelles de normalisation.

Les comparaisons politologiques de la normalisation aux Etats-Unis et en Europe ne manquent jamais de souligner les différences fondamentales entre ces deux systèmes. Les études néo-institutionnalistes appréhendent la normalisation aux Etats-Unis et en Europe comme un cas de « regulatory competition » où les variables et complémentarités institutionnelles domestiques jouent un rôle clef (Winn, 2009 ; Tate, 2001). La normalisation aux Etats-Unis est complexe et fragmentée car organisée sur une base sectorielle. Elle est

---

<sup>1</sup> Ils sont au nombre de trois : le Comité Européen de Normalisation (CEN), le Comité Européen de Normalisation Electrotechnique (CENELEC) et l'European Telecommunications Standards Institute (ETSI).

<sup>2</sup> Les accords de Dresde remplace les accords de Lugano de 1991 entre la CEI et le CENELEC.

dirigée par le marché et évolue libre de toute intervention étatique. Par contraste, en Europe, elle est coordonnée et centralisée et évolue sous l'emprise gouvernementale. La comparaison glisse parfois vers une adéquation entre ces différences et les deux modèles que sont les normes de consortium et les normes *de jure*. Si certains lieux communs de la littérature sur les normes de consortium et les organisations formelles de normalisation commencent à être remis en cause (Egyedi, 2005), la plupart des études repose sur une conception libérale qui suppose la séparation des sphères publiques et privées et peinent donc à analyser les connections entre la liberté d'acteurs privés à fixer des spécifications techniques et le cadre institutionnel requis pour assurer l'autorité des normes au-delà des frontières nationales.

Dans une perspective d'économie politique internationale, la normalisation représente une forme d'autorité privée. L'existence effective de l'autorité privée est soumise à deux conditions : sa reconnaissance implicite ou explicite de l'Etat et l'acceptation des règles formulées par des acteurs absents lors de leur élaboration (Graz et Nölke, 2008; Cuttler, 2002). Dans cette perspective, Graz a proposé d'analyser l'autorité des organisations de normalisation au travers de trois dimensions, les objets – qu'est-ce qui est normalisé; les acteurs - qui élabore les normes ; et les espaces – d'où provient la reconnaissance des normes (Graz, 2006, 2004). C'est sur cette base que nous analyserons les différences institutionnelles dans l'organisation de la normalisation en Europe et aux Etats-Unis en utilisant le cas des services.

Sous l'angle de l'autorité privée, l'analyse du rapport du projet *CEN Horizontal Service Standardization Strategy* (CHESSS) et des entretiens réalisés avec plusieurs organisations de normalisation aux Etats-Unis<sup>3</sup>, plutôt que de confirmer ou d'infirmer l'importance des acteurs publics dans la construction de l'autorité des normes, met en lumière leur participation différenciée. A cet égard, l'absence d'attribution de mandats aux organisations de normalisation aux Etats-Unis est contrebalancée par une loi qui coordonne et encourage l'adoption des normes consensuelles volontaires par les agences fédérales et la participation à leur élaboration. Les acteurs publics légitiment et soutiennent les organisations formelles et informelles de normalisation. Nous verrons que si la légitimité des normes élaborées aux Etats-Unis repose d'abord sur l'usage des normes par le marché, elle tend aussi à l'inclusion d'acteurs se situant au-delà de leurs frontières nationales, notamment par la signature d'accords bilatéraux avec divers organisations nationales de normalisation. Enfin, l'espace de reconnaissance de normes de services est appelé à constituer un enjeu de lutte au vu de la probable certification de la future norme horizontale européenne unique.

La section suivante présente l'état de la littérature sur les différences institutionnelles entre les Etats-Unis et l'Europe, ainsi qu'entre normes de consortium et *de jure*. Après une brève critique, nous poserons notre cadre théorique puis présenterons les résultats du projet CHESSS ainsi que des entretiens réalisés. Nous discuterons ensuite ces éléments à la lumière de notre cadre théorique pour conclure sur les limites et questions de recherche ultérieures soulevées par l'analyse.

## 2. Revue de la littérature et critique

---

<sup>3</sup> Des représentants des organisations suivantes ont été interviewé : American National Standard Institute (ANSI) ; American Society of Mechanical Engineers (ASME), American Society for Testing and Materials (ASTM international), National Institute of Standards and Technology (NIST), Consumer Electronics Association (CEA), Consumer Specialty Products Association (CPSA).

Les approches néo-institutionnalistes appréhendent les deux systèmes comme un cas de « regulatory competition » où les variables et complémentarités institutionnelles domestiques jouent un rôle clef (Winn, 2009 ; Mattli et Büthe, 2003 ; Tate 2001). La normalisation américaine est organisée sur une base sectorielle. Elle est décentralisée et dirigée par le marché. Elle est caractérisée par une grande diversité d'organisations de normalisation (formelles et informelles) et une compétition accrue entre ces organisations. Elle suit un modèle de participation directe où les entreprises accèdent directement aux travaux de normalisation à prétention internationale. Elle laisse apparaître une faible implication gouvernementale qui se traduit par l'absence de soutien financier. La vente des normes et les cotisations des membres assurent leur financement. A l'opposé, le système européen est centralisé, coordonné, plus hiérarchique et bénéficie de subsides étatiques, bien que la vente des normes et les cotisations des membres constituent une part non négligeable des revenus. La normalisation européenne, de même qu'à l'ISO, suit un modèle de participation nationale où un organisme national, généralement privé, est chargé de représenter les intérêts du pays au niveau correspondant.

Dans une perspective que nous qualifierons d'institutionnalisme historique, Egan fait une analogie intéressante quant au rôle des normes dans le processus d'unification du marché européen en cours et celle du marché états-unien qui débuta au XIXème siècle. En effet, elle a le mérite de mettre en avant les complémentarités entre régulation et libre-échange et le rôle de la normalisation dans l'atteinte de cet objectif: « While European and American businesses have both used the courts to circumvent trade restrictions, they have themselves been used by the federal government, which has frequently delegated regulatory responsibilities to industry expert involved in private standards bodies, industry and trade association, and professional societies» (Egan, 2001). Son analyse permet de voir qu'au-delà des différences institutionnelles entre Etats-Unis et Europe, la normalisation est utilisée dans les deux cas en vue de la création d'un marché unifié.

Dans une perspective de variété des capitalismes, les différences évoquées plus haut renvoient à la distinction entre économie de marché coordonnée et économie de marché libérale, bien que ces distinctions s'appliquent aussi au cas européen (Tate 2001). Cette distinction se traduit par la persistance de différences relatives aux contenus des normes, aux arrangements institutionnels en charge de la normalisation et aux perceptions de la normalisation par les entreprises. Ainsi, « Corporate strategies in liberal market economies treat standards as a proprietary good or service to be traded like any other. (...) Corporate strategies in coordinated market economies, by contrast, treat standards as an infrastructure for deeper cooperation» (Tate, 2001). L'objectif concurrentiel ou de coordination attribué à la normalisation se répercute ainsi sur leur source de légitimité. : « In the U.S., the legitimacy of the activities of SDOs [Standards Development Organisation], formal or informal, is generally perceived to be a function of resulting standards' responsiveness to market conditions. Outside the U.S., the nature of the formal legal mandate to an SDO is generally perceived as pivotal in assessing the legitimacy of its work » (Winn, 2009).

Ces deux sources de légitimité sont emblématiques des différences entre normes de consortium et normes produites par des organisations formelles de normalisation. La prépondérance des normes élaborées par des consortiums américains dans les technologies de l'information et de la communication semble avoir contribué à faire correspondre ces deux types d'organisations aux deux espaces observés. Winn observe ainsi les répercussions de ces deux formes d'organisations sur l'élaboration des normes relatives aux technologies

de l'information et de la communication : « ICT standards developed by the U.S.-based consortia may often be available sooner, and be less expensive to adopt if they permit the externalization of social costs, while ICT standards developed in more heavily regulated markets outside the U.S. may take longer to finalize and be more expensive to adopt if they require that more social costs be internalized » (Winn, 2009).

Dans une approche en terme de constructivisme social, Egyedi (2005) relativise les différences entre organisations formelles et informelles (i.e. consortium) de normalisation. Elle souligne que la rhétorique dominante sous-estime l'ouverture de la plupart des consortiums industriels et sur-estime les implications pratiques des procédures démocratiques en vigueur au sein des organisations formelles. Cette affirmation plutôt provocatrice a le mérite de souligner que la réalité empirique ne confirme que partiellement les définitions usuelles de l'une et l'autre forme de normalisation. Son analyse démontre que le fonctionnement des comités est orienté dans les deux cas vers la recherche d'un consensus et qu'en pratique les mêmes parties prenantes sont exclues. Enfin, elle remet en question la rapidité de l'élaboration des normes de consortium et donc l'efficacité de leur procédure. Les normes de consortium sont alors problématiques non pas en raison des pratiques opposées qu'elles représentent, mais en raison de l'usage que les gouvernements font de la normalisation. En effet, l'usage délibéré de la normalisation comme instrument de régulation par les gouvernements implique le choix d'institutions qui reflètent le contexte démocratique duquel émane la régulation. Ainsi, à l'exception des cas où les normes sont explicitement utilisées comme instrument de régulation, l'aspect démocratique des procédures d'élaboration ne devrait pas être un critère pour l'acceptation d'une norme. Par contre, dans les cas où la légitimité démocratique des normes est requise, l'aspect formellement démocratique des procédures doit se traduire concrètement dans la composition des comités. Enfin, dans une histoire schumpeterienne de la normalisation aux Etats-Unis, Russel (2005 ; 2007) confirme la nature fragmentée de la normalisation américaine. Au-delà de ce constat, il souligne aussi les moyens directs et indirects utilisés par les régulateurs américains pour influencer la normalisation, notamment dans le cadre des lois antitrust ou lors de la fixation des poids et mesures. Plus récemment, le support du gouvernement aux organisations de normalisation a été promulgué au sein du National Technology Transfer and Advancement Act de 1996 et de la circulaire A-119 de 1998 de l'Office of Management and Budget. Les agences fédérales doivent, dans la mesure du possible, adopter les « normes volontaires consensuelles » au lieu des « normes gouvernementales uniques » et doivent reporter les progrès en la matière. Ce cadre réglementaire qui a pour objectif d'éviter la duplication des normes offre une reconnaissance légitime aux organisations formelles et informelles de normalisation.

La présentation classique du modèle américain et européen de normalisation proposée par les approches néo-institutionnelles a le mérite de souligner les divergences fondamentales entre ces deux modèles. Les approches comparatives soulignent à juste titre 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'Etat à cet égard. Elles ont cependant tendance à réifier les caractéristiques des organisations de normalisation actives sur un territoire donné, à sous-estimer l'implication gouvernementale aux Etats-Unis et à sur-estimer les implications pratiques des procédures plus démocratiques des organismes formels de normalisation. A cet égard, nous rejoignons la critique qu'Egyedi leur adresse. Cependant, si seule l'épreuve des faits peut attester de l'ouverture des processus

décisionnels, celle-ci n'est pas uniquement importante pour les normes liées aux régulations publiques. Le recours gouvernemental aux produits de la normalisation peut être plus ou moins explicite, mais des liens apparaissent toujours à un moment donné (Dudouet et al., 2006). Les autorités publiques participent à la construction de l'autorité des normes lorsqu'elles y font référence dans la régulation ou dans les critères d'attribution des marchés publics, ou encore lorsqu'elles participent directement aux travaux rédactionnels ou qu'elles siègent au sein du comité de direction d'une organisation de normalisation. Ainsi, il est difficile de juger a priori du rôle future d'une norme dans la régulation. D'autre part, les objets qui entourent notre quotidien ont une influence sur notre santé, notre sécurité et notre environnement, qu'ils fassent l'objet ou non d'une régulation. Il importe donc d'encourager, et si possible de garantir, l'inclusivité réelle des processus d'élaboration des normes.

Plus généralement, comme le souligne aussi bien certains juristes que politologues, analyser la normalisation suppose de dépasser les catégories usuelles d'analyse : « Standards hover between state and the market ; standards largely collapse the distinction between legal and social norms ; standards are very rarely either wholly public or wholly private, and can be both intensely local and irreducibly global. (...) standards can be seen as links between these spheres and institutions » (Schepel, 2005). Le cadre théorique développé ci-dessous doit permettre de répondre à ces critiques.

### **3. Cadre théorique :**

Nous baserons notre réflexion sur le concept d'autorité privée (Hall et Biersteker, 2002) qui souligne l'existence de formes d'autorité non-étatique dans les relations internationales. Deux conditions doivent être remplies afin d'assurer l'effectivité de l'autorité privée. Elle implique d'une part une reconnaissance implicite ou explicite de l'Etat et d'autre part l'acceptation des règles par des acteurs absents lors de leur élaboration (Graz et Nölke, 2008; Cuttler, 2002). C'est dans cette perspective que Graz (2006) a utilisé la notion d'hybride pour analyser l'autorité des organisations de normalisation au travers de trois dimensions, les objets – qu'est-ce qui est normalisé; les acteurs - qui élabore les normes ; et les espaces – d'où provient la reconnaissance des normes.

Graz interprète l'objet de la normalisation en fonction de sa place sur un continuum physique-sociétal qui vise avant tout à dénoncer l'existence d'une neutralité axiologique des sciences et techniques. Les objets normalisés « agrègent les enjeux physiques et sociétaux des règles de la vie collective » (Graz, 2006). Ensuite, cette dimension souligne l'extension du domaine d'investigation de la normalisation internationale. Si elle fut d'abord confinée aux normes « physiques », comme le filetage, elle aborde désormais des thèmes « sociétaux », par définition plus contestables. Les normes horizontales (génériques) en matière de responsabilité sociale des entreprises, de gestion de l'environnement et de la qualité sont emblématiques à cet égard. Appliqué à la normalisation des services, cet aspect conduit à s'interroger sur ce qu'est une norme de service ainsi que sur les stratégies possibles en la matière. Autrement dit, la normalisation des services porte-elle sur les supports matériels propres à chaque activité de service (équipements de protection utilisés dans les activités de loisirs, interface IT, etc) ou sur des aspects plus difficilement objectivables mais qui peuvent faire l'objet d'un traitement générique (réclamation, facturation, information) ?

Les acteurs se situent sur un continuum public-privé et sont à envisager en fonction des liens

qu'ils entretiennent au sein des arrangements institutionnels comme le suggère le concept d'autorité privée. En effet, nous partageons l'assomption selon laquelle la mondialisation n'est pas un processus qui oppose pas l'Etat et le marché mais en est une expression conjointe. Enfin, il s'agit d'envisager comment ces régulations se déploient dans un espace où s'emboîtent les logiques endogènes de l'État nation et celles exogènes propres à la dynamique transnationale du capitalisme. Rapporté au cas de la normalisation des services, il s'agit de voir quel est le rôle des acteurs publics et privés ainsi que les moyens mis en oeuvre afin d'assurer et d'élargir l'espace de reconnaissance des normes.

#### **4.1 Cadre institutionnel Européen :**

En Europe, la Nouvelle Approche adoptée en 1985 a institutionnalisé le recours à la normalisation en vue de créer le marché unique. Elle permet de séparer la définition des objectifs légitimes des moyens permettant de les atteindre : les premiers sont du ressort des Etats membres et les seconds sont attribués aux organismes de normalisation européens. Les accords de Vienne et de Dresde, évoqués auparavant, ont par la suite contribué à donner une envergure internationale aux normes européennes. Le succès de la Nouvelle Approche dans la constitution d'un marché unique pour les produits a conduit la commission à envisager son extension au domaine des services. L'importance de la création d'un marché unique pour les services fut à nouveau soulignée lors de l'évaluation à mi-parcours de la stratégie de Lisbonne qui vise à faire de l'Europe l'économie de la connaissance la plus compétitive en 2010. C'est dans ce cadre qu'intervient l'adoption de la directive 2006/123/EC relative aux services dans le marché intérieur. Cette directive encourage explicitement le recours aux organismes européens de normalisation afin de permettre et de soutenir le commerce des services sur le marché intérieur (préambule 102 et article 26).

Un premier mandat de programmation adressé par la commission au CEN, CENELEC et à l'ETSI en octobre 2003 (M 340) a permis d'identifier les possibilités de normalisation européenne dans le secteur des services et les domaines prioritaires. Un second mandat de programmation (M 371) a été attribué au CEN en juillet 2005 conformément aux besoins identifiés dans le rapport résultant du premier mandat et aux conclusions du Conseil sur la normalisation européenne des 21 et 22 décembre 2004. Ainsi, « les travaux faisant l'objet du mandat devraient prendre la forme de projets, **sectoriels ou horizontaux**, qui examinent en profondeur un domaine, une industrie ou un processus de service particulier » ( CE, 2005).

#### **4.2 Le projet CHESSS**

Parmi les onze projets issus du mandat M371, le projet de normalisation au spectre le plus large est incontestablement le *CEN Horizontal European Service Standardization Strategy*. Le rapport final de ce projet a été soumis en janvier 2009 et accepté en mai de la même année par la commission. Le projet CHESSS a été conduit par les organismes de normalisation espagnol (AENOR), anglais (BSI), allemand (DIN), danois (DS), estonien (EVS) et hollandais (NEN) en collaboration avec le CEN Management center (CMC) et Cap Gemini. Il avait pour objectif d'étudier la faisabilité d'une approche générique de la normalisation des services en Europe en identifiant les aspects communs aux services susceptibles d'être normalisés. Cette approche générique doit contribuer à l'établissement et à la transparence du marché intérieur des services. Le rapport final du projet CHESSS

formule 5 recommandations générales qui sont basées sur les 7 modules qui constituaient le projet. Il recommande sans surprise l'élaboration d'une norme horizontale unique pour les services, mais aussi le développement d'un guide pour le développement des normes de services, l'établissement d'un index de satisfaction de la clientèle pan-européen, d'un glossaire des termes utilisés ainsi que des équivalences, et la rédaction d'un guide sur la centralité du client et l'importance des interfaces dans les prestations de services.

Ce projet, en abordant la normalisation des services d'un point de vue générique, a traité à dessein ou non, de l'identité des normes des services. L'importance de la qualité dans les prestations de services a inévitablement conduit à questionner leur spécificité par rapport aux normes de gestion de la qualité (série ISO 9000). Un module précise ainsi que les normes de services ne doivent pas porter sur le « comment » mais sur le « quoi », autrement dit, non pas sur la manière d'atteindre un but comme dans les normes de gestion, mais sur le but à atteindre et les moyens de vérifier objectivement s'il est atteint. A cet égard, la définition d'un index de satisfaction clientèle est crucial. Alors que les poids et mesures permettent de mesurer les produits, cet index permettra l'évaluation des services. L'identité des normes de services ne se limite pas à leur contenu spécifique mais s'étend aussi à la définition de modèles d'écriture et d'une terminologie spécifique à celles-ci. Ainsi le projet CHESSESS fournit des outils indispensables afin que les normes de services acquièrent une place à part entière au sein de la normalisation, au même titre que les normes de gestion ou de performance.

Malgré la mise en cohérence dont les normes de services font l'objet au sein du projet, l'approche horizontale ne fait pas l'unanimité et des différences significatives émergent quant aux stratégies de normalisation des services. Certains préfèrent plusieurs normes horizontales abordant un aspect spécifique et commun aux services à une norme horizontale unique. D'autres sont en faveur d'une norme horizontale unique complétée par des normes sectorielles, alors que certains doutent de la capacité d'une norme générique à traiter de la diversité des services. Un module consacré aux services B2B propose ainsi l'introduction d'un système de normes ABC en réponse à l'antagonisme entre norme horizontale et verticale. Les normes génériques (normes A) et sectorielles (normes C) seraient ainsi complétées par des normes semi-génériques valables pour un ensemble de services (normes B). Les antagonismes relatifs à la stratégie de normalisation ainsi que la difficulté d'impliquer les diverses parties prenantes ont conduit à soulever la question des structures adéquates pour le développement des normes de services. Certains modules soulignent que le système actuel est aussi approprié pour traiter des services que des produits. A l'inverse, le module pour les services B2B relativise son adéquation et recommande l'adoption d'un système de double représentation pour permettre l'inclusion des organismes nationaux ainsi que des organisations européennes représentatives des industries, des PME et des consommateurs: « This double representation system ensures a balanced representation of sectors on the one hand and of national interest on the other hand » (CHESSESS, 2009). Ce système doit en partie remédier à la difficulté d'impliquer des parties prenantes à même d'élaborer et de soutenir l'adoption de la future norme générique.

Parmi les moyens à même d'encourager l'adoption de la future norme figure la certification. Le rapport final CHESSESS a clairement pour objectif la certification de la norme horizontale unique et suit à cet égard les recommandations de plusieurs modules : « A future horizontal European service standard should be developed in a way that permits certification, and 1st, 2nd and 3rd party assessment » », ou encore : « To signal at least some minimum level of

quality and to strengthen the transparency a certificate for good services would be useful » (CHESSS, 2009). La décision relative à l'établissement d'un schème de certification devra être prise par la commission européenne en collaboration avec le CEN. Il est cependant clair que la certification de la future norme générique unique fait partie intégrante de la stratégie européenne et fait écho au succès rencontré par la série ISO 9000. Cette certification facilitera la comparaison et le choix des prestataires et il est probable que l'index de satisfaction soit utilisé à terme pour démontrer les compétences supérieures des entreprises certifiées.

### **5.1 Le cadre institutionnel américain :**

La description de la normalisation aux Etats-Unis comme fragmentée et décentralisée est relativisée par les acteurs. Selon G. Kushnier, vice président International Policy à l'ANSI, il s'agit plutôt d'un « organised distributed system » (communication personnelle, 07.08.2009). Ce qualificatif souligne le rôle de l'ANSI, l'organisation nationale de normalisation en charge de coordonner la représentation des intérêts américains au sein de l'ISO et de la CEI. L'ANSI ne développe pas de normes, mais coordonne et accrédite les organisations de normalisation qui désirent obtenir une reconnaissance formelle de cette activité. L'accréditation d'une organisation l'oblige à se conformer aux exigences essentielles formulées par l'ANSI en matière de processus d'élaboration des normes – ouverture, consensus, absence de domination et représentation « balancée », procédure d'appel (ANSI, 2008).

Si l'ANSI est en charge de la coordination des quelques 200 organisations de normalisation accréditées, un rôle équivalent échoit au NIST quant aux activités des agences gouvernementales en matière de normalisation. Le National Technology Transfert and Advancement Act de 1996 et la circulaire A-119 de 1998 de l'Office of Management and Budget encourage l'usage de normes volontaires et charge le NIST de la coordination des activités gouvernementales en la matière ainsi que de l'établissement d'un rapport annuel présentant les progrès réalisés. Ces rapports mettent en lumière l'importance de la participation des agences fédérales au sein des organisations formelles et informelles de normalisation. Selon le onzième rapport annuel sur l'usage des normes volontaires, plus de 3300 collaborateurs au sein de 26 agences fédérales ont contribué à l'élaboration de normes volontaires au sein de près de 500 organisations formelles et informelles de normalisation (Donaldson 2008). Un autre rapport sur l'impact de la participation du NIST sur le développement des normes indique que plus de 400 de ses collaborateurs ont participé à près de 1400 comités techniques au sein d'organisations formelles et informelles de normalisation (Puskar, 2009). Ce même rapport souligne que cette participation permet d'élargir le spectre de la norme, d'accélérer son développement, et contribue généralement à l'amélioration des produits et services y relatifs.

La participation directe des agences gouvernementales ne représentent qu'une partie des liens entre autorités publiques et normalisation. Ainsi, plus de 8'600 normes sont référencées au sein de la législation américaine, et plus de 10'500 le sont au sein des procédures d'achat public<sup>4</sup>. Le comité de direction de l'ANSI compte parmi ses membres aussi bien des représentants des agences gouvernementales (Environmental Protection Agency - EPA, Food and Drug Administration - FDA, Department of Defense - DoD), que

<sup>4</sup> <http://standards.gov/sibr/query/index.cfm>, accès le 03.03.2010.

des membres de l'industrie (Motorola, IBM, Rockwell Automation, Boeing), d'autres organismes de normalisation (Institute of Electrical and Electronics Engineers, ASTM international, ASME, Underwriters Laboratories), et des représentants de la société civile (National Consumer League, Consumers Union)<sup>5</sup>. De même, l'ASTM compte parmi son comité de direction des représentants de l'industrie, des agences gouvernementales (EPA, DoD) ainsi qu'un organisme national de normalisation, en l'occurrence brésilien (Associação Brasileira de Normas Técnicas, ABNT)<sup>6</sup>.

## 5.2 Le cas des services :

Les services ne figurent pas à l'agenda des organisations de normalisation américaines. En 2009, les thèmes stratégiques définis par le comité de direction de l'ASME étaient le nucléaire et les énergies renouvelables, le développement de la main d'œuvre d'ingénierie et la globalisation (communication personnelle, 18.08.2009). Quant à l'ASTM, la durabilité constitue le sujet prioritaire. Il se traduit par de nouvelles activités relatives au « carbon foot print », aux carburants alternatifs et par la révision des normes existantes : « We are seeing green, from roofing to isolation to degradable plastics, we are seeing that across a lot of our committees » (communication personnelle, 19.08.2009). Le NIST évoque les thèmes prioritaires définis par l'administration Obama: « smart grid standards », « healthcare IT standards » et « security standards », lesquels incluent la « preparedness » et le « business continuity » et sont initiés par le Department of Homeland Security (communication personnelle, 03.08.2009). Enfin, l'ANSI n'a pas de thème prioritaire puisque son rôle est de coordonner les différentes activités et de transmettre les informations concernant les travaux de l'ISO / IEC aux organismes accrédités.

La globalisation évoquée par l'ASME renvoie à une volonté de diffusion globale de leurs normes ou du moins à la volonté d'avoir des normes compatibles: « Codes and standards is a good key or port of entry to have relations and discussions with a country. (...) I guess our ultimate goal at the end of the day is, don't matter what the standard is in every country, we want their standard to be consistent with the ASME standards » (communication personnelle, 18.08.2009). L'internationalisation des normes de l'ASME est réalisée par l'inclusion de membres non américains aux travaux des comités, par la tenue de meetings à l'extérieur des Etats-Unis, par la réalisation de formations et d'ateliers adaptés aux besoins spécifiques des pays (notamment en Chine et en Inde), et par la traduction des normes. Ces moyens sont aussi utilisés par d'autres organisations de normalisation, par exemple l'ASTM. Cette dernière organisation a formalisé sa coopération sur une base bilatérale avec plus d'une soixantaine d'organisation de normalisation nationale au travers de Memorandum of Understanding où le partenaire s'engage à éviter toute duplication des travaux, à encourager sa participation aux travaux de l'ASTM ainsi qu'à soutenir l'acceptation et l'usage des normes ASTM.<sup>7</sup>

La faible activité en matière de normalisation des services est liée à l'absence de demande. Tous les répondants confirment cet élément. Le responsable du Consumer Interest Forum

---

<sup>5</sup>

[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 03.03.2010.

<sup>6</sup> [http://www.astm.org/ABOUT/images/annrep08\\_web.pdf](http://www.astm.org/ABOUT/images/annrep08_web.pdf) accès le 03.03. 2010.

<sup>7</sup> <http://www.astm.org/GLOBAL/index.html>, accès le 03.03.2010.

(CIF) de l'ANSI fut d'ailleurs étonné de voir les services apparaître à l'agenda de la normalisation : « I remember the first time when I saw one of the ANEC reports about standardization of services, I was really just surprised. The idea that you would get those industries interested enough to participate in standards writing activities, which take a lot of time and resources.. it's surprised me that there would be this feeling that that could be something that would be accepted by the market, and again, especially since it's not driven by the market (...) » (communication personnelle, 17.08.2009). L'ASTM mentionne avec difficulté quelques activités dans ce domaine. Il s'agit de comités relatifs aux services médicaux d'urgences, aux services de traductions ainsi qu'au « site assessment », mais ils ne participent pas aux activités de l'ISO relatives aux services, la demande n'étant pas là. Quant à savoir s'il s'agit de normes de services impliquant une chaîne d'acteurs globaux, notre interlocutrice déclare que la demande et l'application sont essentiellement domestiques. Ainsi dans le cas du « site assessment », il s'agit d'une exigence de l'EPA que la norme soutienne (communication personnelle, 19.08.2009). L'ASME n'a pas d'activités relatives aux services et lorsque l'on évoque la question des services de maintenance ou d'inspection, notre interlocuteur indique que leurs normes contiennent ces aspects. Il s'agit là d'une différence avec l'ISO: « Many of our standards do cover the all game.. use, maintenance, inspection, testing.. I don't think we have the single standard for just maintenance versus manufacturing, as opposed to, I think, ISO is more like that, they have many standards that cover one field » (communication personnelle, 18.08.2009). Il n'est guère surprenant que l'évaluation de ce nouveau domaine de normalisation suscite peu d'intérêt: « ASTM don't take a position with evaluating those... we would let those industries just go and do their participation in ISO on that » (communication personnelle, 19.08.2009). Quant à l'ASME, « Our scope is essentially mechanical engineering, those services type things don't really fall within our area » (communication personnelle, 18.08.2009). L'ANSI dit avoir supporté cette orientation mais aussi averti l'ISO de ne pas s'aventurer dans tous les domaines en raison du manque de support de l'industrie.

La question de la préférence entre norme horizontale et verticale est traitée de façon pragmatique par l'ANSI : « We don't prefer one over the other, it's what is needed » (communication personnelle, 07.08.2009). Le thème des normes horizontales débouche souvent sur l'évocation de la norme ISO en matière de responsabilité sociale des entreprises et plus généralement sur la question de la certification. Ainsi, L'ANSI et le NIST se déclarent peu favorables aux normes destinées à la certification. Prenant l'exemple de la série ISO 9000, l'ANSI évoque le manque de valeur ajoutée de la certification: «It didn't add value if you are a large company and you already have an excellent quality management system, what does it bring to spent a few more millions of dollars or euros to get certified to something you do better already ? » (communication personnelle, 07.08.2009). Pour l'ASME, l'ISO est mieux équipé pour traiter des normes génériques que des normes techniques : « ISO is more politically driven than technically driven. A lot of the countries that participate in ISO... their standards body participating is either government or quasi like government body, and not really .. they dont' have the technical experts at least at the top level that's voted or as like, within ASME process, you know we are not based on... our membership is based on the individual technical qualification, you get some experience and technical skills that fit within the scope of that committee, that's who we want on our committees to develop the technical standard. I'am not sure the balance, the technical versus the political within ISO runs itself to the best technical standards » (communication

personnelle, 18.08.2009). L'ASTM fait écho à cette position: « we've never been asked to do that, and maybe because ISO has become.. it's gonna be the place for the development of these broad system standards...» (communication personnelle, 19.08.2009).

## **6. Discussion :**

La question des objets sur lesquels portent la normalisation souligne la différence d'implication gouvernementale dans la définition des agendas des organismes de normalisation. La normalisation des services en Europe résulte du mandat de la commission et souligne une plus grande implication « gouvernementale ». La normalisation des services est un objectif majeur du CEN et de la commission en vue de réaliser le marché unique des services. Aux Etats-Unis, le marché intérieur des services existe déjà. La demande en matière de normes de services est faible, mais il est intéressant de constater que les quelques initiatives y relatives sont principalement destinées au marché intérieur. Ainsi, malgré la place différente des services au sein de l'agenda européen et américain de normalisation, leur traitement résulte dans les deux cas de préoccupations relatives à la création et au maintien du marché intérieur. Ce point souligne la pertinence des réflexions d'Egan sur le rôle des normes dans la construction des marchés américains et européens.

L'attention portée à l'objet de la normalisation permet aussi de souligner les divergences en matière de normes de services. Si le caractère intangible et intersubjectif des services les rends par définition plus résistants aux efforts de normalisation, l'importance des interfaces techniques dans les prestations de service et les normes y relatives affectent de facto les services (Bancomat, interfaces téléphonie-IT des centres d'appels, e-learning, etc.). L'antagonisme entre norme horizontale et verticale peut alors renvoyer à la question suivante : que va-t-on par normaliser dans les services, des aspects intangibles valables pour tous les services (informations requises, facturation, traitement des plaintes, etc.) ou les interfaces techniques qui soutiennent les interactions entre bénéficiaire et prestataire et qui sont constitutives d'une part grandissante des services ? Probablement les deux, mais l'un des aspects est de nature intangible et ne peut se mesurer: il doit faire l'objet d'une évaluation. A cet égard le projet CHESSS est un pas important dans la constitution d'un cadre cohérent pour la normalisation des services, notamment par la définition d'un index pan-européen de satisfaction de la clientèle à même de permettre l'évaluation des services.

Le cas de l'énergie et du comptage intelligent (smart metering) est intéressant dans la mesure où nos interlocuteurs américains ont souligné l'importance stratégique de cet objet et qu'un module du projet CHESSS y fait référence. L'intérêt pour le comptage intelligent renvoie, aussi bien en Europe qu'aux Etats-Unis, à une meilleure utilisation des ressources énergétiques. Les activités de normalisation y relatives aux Etats-Unis n'ont pas été mentionnées par nos interlocuteurs comme activité de service car elles portent sur les aspects matériels liés à la fourniture de ce service. Par contraste, en Europe, la thématique du comptage intelligent est traitée par un module du projet CHESSS en lien avec la facturation. De ce point de vue, la dimension « sociétale » de la normalisation des services est plus prononcée en Europe qu'aux Etats-Unis où elle se concentre sur les aspects « techniques ». C'est ainsi que l'on peut réinterpréter la perception selon laquelle la normalisation aux Etats-Unis est plus technique contrairement à l'Europe où elle est plus politique.

Concernant les acteurs, la normalisation des services met clairement en lumière l'influence directe des instances politiques européennes. Cependant, les difficultés identifiées par le

projet CHESSS renvoient à une caractéristique partagée avec les Etats-Unis: le soutien et l'expertise des acteurs privés sont cruciaux pour l'élaboration d'une norme. Ainsi, la difficulté d'impliquer des participants pour le développement de la norme générique unique en Europe fait écho à l'inactivité américaine dans ce domaine et ces deux éléments renvoient à une faible demande des acteurs privés. A cet égard, l'étonnement du représentant du CIF est amplement justifié. Toute activité de normalisation est compromise en l'absence d'une demande du marché. Ce point souligne que derrière les deux labels que sont la participation directe et la participation nationale se trouvent des acteurs identiques : les entreprises dominent les comités techniques, les agences gouvernementales participent fréquemment aux travaux rédactionnels, et les associations de la société civile sont sous-représentées. A l'influence gouvernementale directe en Europe correspond une influence indirecte aux Etats-Unis où la loi contribue à soutenir et à légitimer les travaux des organisations de normalisation. Il convient donc de souligner, au-delà de la fragmentation, la double coordination dont la normalisation fait l'objet aux Etats-Unis. Celle-ci est assurée par l'ANSI au niveau des organisations formelles de normalisation et par le NIST au niveau des agences gouvernementales. Les deux labels de la participation nationale et de la participation directe sont-ils alors plus pertinents pour qualifier les stratégies d'établissement d'un espace de reconnaissance à ses normes que pour attester de la composition des comités techniques ?

La lutte dans la prétention à l'élaboration de normes internationales renvoie à différentes source de légitimité ainsi qu'à différents modes de coopération. L'usage et l'acceptation des normes par le marché est la source de légitimité principale des organisations de normalisation basées aux Etats-Unis. Elles misent sur un processus de reconnaissance exogène des normes par l'intermédiaire des mécanismes du marché. Comme le dit un interlocuteur, les normes sont un bon point d'entrée vers de nouveaux marchés. La traduction des normes et la tenue de formations adaptées aux besoins de certains pays s'inscrivent dans cette perspective. Il ne faut pas pour autant conclure à l'absence d'une recherche de légitimité basée sur la participation. L'inclusion de membres non-américains aussi bien au niveau des comités techniques que des comités de direction et la tenue des réunions des comités dans d'autres pays en témoigne. Les MoU établit avec de nombreuses organisations nationales de normalisation par l'ASTM font ainsi écho au principe de représentation nationale en vigueur au CEN et à l'ISO à la différence qu'ils relèvent d'une stratégie contractuelle et bilatérale.

A l'inverse, en Europe la légitimité des normes découle d'une vision participative qui accorde une place centrale à la représentation nationale. Elle mise sur un processus multilatéral afin d'assurer la reconnaissance des normes. Or, la normalisation des services pourrait faire émerger une forme hybride de reconnaissance où au modèle de la participation nationale viendrait s'ajouter un modèle de participation directe. Cependant, la concrétisation du système de double représentation semble plus dépendant de l'impératif de l'implication des parties prenantes que d'une volonté d'étendre le spectre de reconnaissance de la norme par d'autres moyens. Si le projet CHESSS ne livre pas d'orientation définitive quant aux structures adaptées, on peut envisager l'usage ponctuel de la double représentation en vue d'élaborer la norme générique unique - à l'image de la modification ponctuelle des procédures d'élaboration effectuée pour la norme ISO 26000.

Enfin, la question de la certification des normes de services qui traverse le projet CHESSS est appelée à devenir un enjeu de lutte entre les Etats-Unis et l'Europe. La réticence des

interlocuteurs américains aux normes établies en vue d'une certification par des tierces parties et l'insistance du projet CHESSE sur la désirabilité d'un schème de certification en atteste. La réticence américaine est justifiée sur la base du manque de valeur ajoutée que la certification amène à une entreprise. En Europe, au contraire, la certification se justifie par sa contribution à la transparence du marché à même de soutenir l'engagement des entreprises et particuliers dans le commerce intra-européen des services. L'opposition entre l'Europe et les Etats-Unis peut s'interpréter à l'aune de leur marché. Si l'on considère la certification à une norme sur un marché constitué, alors la question de sa contribution à la valeur actionnariale de l'entreprise devient centrale. A l'inverse, si l'on considère la certification à une norme dans un marché en voie de constitution, en l'occurrence celui des services en Europe, alors la question de sa contribution à la réalisation de ce marché devient centrale. La principale valeur ajoutée de la certification serait-elle alors la création d'un marché ? Quelle que soit la réponse, le recours à la certification en Europe peut s'interpréter comme la volonté d'assurer une reconnaissance de la future norme européenne unique par l'entremise des mécanismes du marché.

## **7. Conclusion :**

L'usage du concept d'autorité privée a permis de nuancer les descriptions habituelles de la normalisation européenne et américaine. Nous avons ainsi souligné le rôle des acteurs publics dans la normalisation aux Etats-Unis ainsi que l'existence d'une recherche de légitimité basée sur la participation. Cette participation s'étend aussi à d'autres organisations nationales de normalisation et est assurée de façon contractuelle et bilatérale. Nous avons mis à jour l'attrait qu'exerce la participation directe sur le modèle européen et c'est ainsi que l'on peut interpréter le système de double représentation évoqué au sein du projet CHESSE. Les mécanismes du marché sont aussi utilisés en Europe en vue d'assurer la reconnaissance des normes et la certification joue un rôle important à cet égard. Deux similitudes ont émergé de notre analyse : le rôle crucial des normes dans la constitution et le fonctionnement d'un marché intérieur, aussi bien aux Etats-Unis qu'en Europe et la nécessité d'obtenir le soutien des entreprises en vue de réaliser une norme.

En abordant la stratégie de normalisation horizontale des services, le projet CHESSE a dû traiter de la question plus générale des normes de services. L'identité des normes de services et les stratégies possibles en la matière soulignent certes les incertitudes liées à une norme horizontale, mais aussi plus généralement les zones d'ombre auxquelles la normalisation des services devra faire face, qu'elle soit horizontale ou verticale. La normalisation horizontale semble obtenir peu de support de la part du marché, bien qu'elle soit à même de contribuer à sa transparence. L'implication des diverses parties prenantes constituera un vrai défi à cet égard puisque l'expertise nécessaire à l'élaboration d'une norme et l'étendue du champ d'une norme horizontale unique sont difficiles à concilier. Parmi les stratégies de normalisation exposées, le recours exclusif à une norme horizontale ou à des normes sectorielles est peu probable vu les efforts déployés par le projet CHESSE et les financements vraisemblablement alloués au développement de la norme horizontale. Entre ces deux extrêmes, il existe plusieurs possibilités de normalisation. On est alors en droit de se demander si les normes horizontales et verticales représentent des options séparées ou complémentaires. Les guides, l'index de satisfaction clientèle, la terminologie, sont autant d'outils destinés à encourager la normalisation des services, qu'elle soit horizontale ou

verticale. Les bénéfices potentiels d'une norme horizontale seront d'autant plus visibles qu'un contenu récurrent peut être identifié au sein des normes sectorielles. Ainsi l'élaboration d'une norme horizontale sera indirectement facilitée par l'élaboration des normes verticales et témoignera à cet égard d'une certaine maturité de la normalisation des services.

Plus généralement, le projet CHESSS laisse voir les impacts de l'économie des services sur la normalisation dans son ensemble. Il souligne l'émergence d'une "Service Dominant Logic" qui envisage les produits comme des supports aux services. Divers modules en offrent des illustrations, par exemple en répertoriant une norme concernant les bouées au sein des normes pour la sécurité des services de loisirs, ou par l'inclusion dans les services B2B de l'assemblage et de la maintenance qui sont qualifiés de « product-related services ». Il n'est alors guère étonnant que le projet souligne l'influence terminologique des produits, notamment au sein d'ISO 9000 et plaident pour la nécessité d'un vocabulaire tenant compte des services au sein de la normalisation. L'importance des IT dans la fourniture des services conduira probablement à une plus grande prise en compte des services dans les comités techniques actifs dans les technologies de l'information.

Enfin, soulignons deux éléments rarement évoqués lorsque l'on compare la normalisation en Europe et aux Etats-Unis et qui méritent de faire l'objet de recherches futures. Le premier renvoie à la nature privée de ces organisations qui implique la mise en place de modèles commerciaux à mêmes d'assurer leur survie. L'organisation sur une base nationale des droits de vente des normes CEN et ISO pose de sérieux problèmes aux organisations américaines qui ne sont pas le membre national de l'ISO. Par exemple, l'ASTM peut participer aux travaux de l'ISO par l'entremise de l'ANSI et peut référencer les normes ISO au sein de ses normes, cependant l'ASTM ne touchera aucune redevance sur la vente des normes ISO aux Etats-Unis puisque seul l'ANSI est autorisé à les vendre. Alors que l'ISO peut profiter financièrement du travail de l'ASTM inclus au sein des normes ISO, l'inverse n'est pas vrai. Il serait donc intéressant d'évaluer la place que ces différents modèles commerciaux occupent dans le conflit entre l'Europe et les Etats-Unis.

Le second élément renvoie aux acteurs de la normalisation. Une récente publication de l'ISO (2010) qui porte sur les présidents de différents comités techniques souligne leurs appartenances multiples et leur participation au sein de divers organisations de normalisation. La présidente du comité ISO/IEC JTC1 a ainsi travaillé chez Apple où elle était responsable de l'équipe en charge des normes, puis elle a participé à la normalisation au sein du InterNational Committee for Information Technology Standards (INCITS) avant de rejoindre l'ISO. D'autres présidents de comité ISO sont aussi actifs au sein du consortium comme l'Organization for the Advancement of Structured Information Standards (OASIS). Il serait dès lors intéressant d'analyser plus à fond le rôle de ces passeurs et leurs perceptions des différences entre la normalisation au sein d'organisations formelles et informelles. Les différentes formes d'organisation de la normalisation cachent-elles des acteurs identiques ?

## Références :

- ANSI (2008), *ANSI Essential requirements : Due process requirements for American National Standards*. Disponible à l'adresse: <http://publicaa.ansi.org/sites/apdl/Documents/Standards%20Activities/American%20National%20Standards/Procedures,%20Guides,%20and%20Forms/2008%20ANSI%20Essential%20Requirements/2008%20ANSI%20Essential%20Requirements%20031108.pdf> , accès le 03.03.2010.
- CHESSS Consortium (2009). *Consolidated Report on the Feasibility Study in Response to EU Mandate M/ 371*. Disponible à l'adresse <http://www.cen.eu/cen/Services/Business/Value/CHESSS/Pages/default.aspx> accès le 03.03.2010.
- Commission Européenne, Direction Générale Entreprises et Industrie (2005). *M/371, Second mandat de programmation adressé au CEN dans le domaine des services*. Disponible à l'adresse [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/files/standards\\_policy/services/doc/m371\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/files/standards_policy/services/doc/m371_fr.pdf) , accès le 03.03.2010.
- Cutler, A.C. (2002). "Private international regimes and interfirm cooperation" in Hall, R.B. et Bierstecker, T.J. (eds) (2002), *The Emergence of Private Authority in Global Governance*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Czaya, A. et W. Hesser (2001). "Standardization Systems as Indicators of Mental, Cultural and Socio-Economic States." *Knowledge, Technology, & Policy* **14**(3): 24-40.
- Donaldson, M. F. (2008). *Eleventh Annual Report on Federal Agency Use of Voluntary Consensus Standards and Conformity Assessment*. Disponible à l'adresse [https://standards.gov/NTTAA/resources/nttaa\\_ar\\_2007.pdf](https://standards.gov/NTTAA/resources/nttaa_ar_2007.pdf) , accès le 03.03.2010.
- Dudouet, F.-X., D. Mercier, et Vion A. (2006). "Politiques internationales de normalisation: Quelques jalons pour la recherche empirique." *Revue Française de science politique* **56**(3): 367-392.
- Egan M. P. (2001), *Constructing a European Market : Standards, Regulation and Governance*. Oxford, Oxford University Press.
- Egyedi, T.M. (2005). "Beyond Consortia, Beyond Standardization? Redefining the Consortium Problem" in Jacobs, K. (2005), *Advanced Topics in Information Technology Standards and Standardization Research*. London, IGI Publishing.
- 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. et A. Nölke, Eds. (2008). *Transnational Private Governance and its Limits*. London, Routledge.
- Hall, R. B. et T. J. Bierstecker, Eds. (2002). *The Emergence of Private Authority in Global Governance*. Cambridge, Cambridge University Press.
- ISO (2010). "Standards development. The inside story." *ISO Focus +*, **1**(1):1-49.
- Mattli, W. et T. Büthe (2003). "Setting International Standards: Technological Rationality or Primacy of Power?" *World Politics* **56**(1): 1-42.
- OECD (1999). *Réforme de la Réglementation et Normalisation Internationale*. Paris, Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Puskar, E. (2009). *Selected Impacts of Documentary Standards Supported by NIST, 2008 Edition*. Gaithersburg, US Department of Commerce and NIST.

- Russell, A. L. (2005). "The American System: A Schumpeterian History of Standardization (Part I)." Progress & Freedom Foundation Progress on Point Paper No. 12.18. Disponible à l'adresse <http://ssrn.com/abstract=985685> , accès le 03.03.2010.
- Russell, A. L. (2007). "The American System: A Schumpeterian History of Standardization." Progress & Freedom Foundation Progress on Point Paper No. 14.4. Disponible à l'adresse <http://ssrn.com/abstract=975259> , accès le 03.03.2010.
- Schepel, H. (2005). *The Constitution of Private Governance*. Oxford, Hart Publishing.
- Tate, J. (2001). "National Varieties of Standardization" in P. Hall and D. Soskice (2001) *Varieties of Capitalism: The Institutional Foundations of Comparative Advantage*. Oxford, Oxford University Press.
- Winn, J. K. (2009). "Globalization and Standards: The Logic of Two-Level Games." *I/S: A Journal of Law and Policy for the Information Society* 5(2).