

- *Les normes de contrôle* définissent toute une gamme de caractéristiques acceptables en matière de conception, de rendement et d'utilisation d'un produit. Elles prennent souvent la forme de règlements.
- *Les normes d'entrée* précisent souvent les moyens à utiliser pour atteindre des objectifs.
- *Les normes de rendement* précisent les objectifs de rendement mais non les moyens de les atteindre.
- *Les normes relatives aux processus* facilitent et appuient les transactions et les rapports socio-économiques. Elles définissent les rôles et les liens et établissent les règles pour l'interprétation du comportement.
- *Les normes de service* précisent les politiques, les procédures et les méthodes concernant l'exécution d'un service.
- *Les normes de qualité* désignent les systèmes qui produisent les produits ou assurent le service plutôt que les spécifications techniques des produits ou des procédures que comporte le service. La série de normes ISO 9000 est un exemple générique de ce type de normes.

2. Diversité des processus d'élaboration

5. On peut également catégoriser et décrire les normes selon la façon dont elles sont élaborées. Il existe trois façons d'établir des normes :

- spontanément, par le jeu des forces du marché (processus d'établissement de normes de facto);
- au moyen de processus organisationnels (processus d'accord volontaire) qui comprennent :
 - des lignes directrices établies par les associations intéressées ou par un ministère gouvernemental avec la coopération des associations intéressées;
 - l'élaboration de normes consensuelles au sein du secteur privé;
 - l'élaboration de normes consensuelles par un organisme public.
- au moyen de décisions politiques (processus bureaucratique).

3. L'application volontaire par rapport à l'application obligatoire

6. Les normes peuvent être obligatoires ou volontaires. Cependant, d'après les témoignages entendus, le sens que l'on donne à l'adjectif volontaire est relativement élastique. Bien qu'il désigne des accords consensuels, axés sur le marché, entre les participants d'un secteur ou d'une industrie, il s'agit souvent aussi de normes volontaires ou de directives promulguées ou décidées par le gouvernement. Dans ce dernier cas, ces normes doivent être respectées par le secteur privé au même titre que des règlements puisque le gouvernement peut toujours prendre des mesures pour les faire respecter.

7. Les témoins ont donné des exemples de telles normes volontaires, entre autres en ce qui concerne les marchettes (lesquelles doivent être construites de façon à empêcher les enfants d'accéder aux portes menant au sous-sol) et l'utilisation des cartes de débit. Dans chaque cas, le ministère responsable a bien précisé que faute d'accord entre les participants, le gouvernement réglerait (4:16 et 4:18).