



# Innovation, Sciences et Développement économique Canada

Accueil > Questions liées à la consommation > Le Bureau de la consommation (BC)

> Pour les groupes d'intérêt de consommateurs > Forums et consultations sur la politique

## Le Bureau de la consommation (BC)

### Guide pour le développement des codes volontaires - Démarches pour l'élaboration de codes efficaces

#### Les codes volontaires : Guide d'élaboration et d'utilisation

Élaboration et mise en œuvre des codes volontaires

Démarches pour l'élaboration de codes efficaces

Parce que les codes volontaires portent sur tellement de sujets et sont motivés par tellement de raisons, il n'existe aucune démarche privilégiée pour les élaborer. Rien ne garantit qu'une démarche d'élaboration, aussi complète et exhaustive soit-elle, assurera le succès d'un code. Toutefois, pour donner une idée générale de la démarche qu'on pourrait adopter, nous présentons ici un modèle inspiré de plusieurs études de cas, suivi de quelques conseils et suggestions.

Un modèle en huit étapes pour l'élaboration des codes

#### 1. **Collecte d'information**

Définir les questions fondamentales et en discuter :

- A-t-on repéré toutes les personnes et tous les organismes qui pourraient adhérer au code ou être touchés par celui-ci, et a-t-on pris en considération leurs intérêts ou leurs préoccupations?
- Les intervenants clés ont-ils formulé clairement les enjeux et en ont-ils convenu?
- Quels sont les objectifs et font-ils l'unanimité?
- Comment peut-on résoudre le problème et quels sont les coûts, les inconvénients et les avantages éventuels de chaque solution?

#### 2. **Discussions préliminaires avec les principaux intervenants**

À cette étape, il s'agit de vérifier la justesse des conclusions provisoires tirées au cours de la phase de collecte d'information et de repérer des partenaires qui sont prêts à participer à l'élaboration du code. On aurait intérêt à ne pas s'en tenir aux collègues, aux employés et aux autres entreprises et organismes qui partagent les mêmes idées pour s'adjoindre des représentants de groupes intéressés tels que les consommateurs, les syndicats et les groupes de défense de l'environnement, les représentants de la collectivité <sup>1</sup> et les fonctionnaires du gouvernement. On pourra ainsi confirmer les premières perceptions de leurs intérêts et de leurs préoccupations, et peut-être s'adjoindre la participation d'autres personnes et organismes dans l'élaboration du code. Des groupes de discussion réunissant des pairs de même esprit ou un échantillon représentatif des groupes d'intérêts peuvent aussi aider à mettre les nouvelles idées à l'épreuve.

#### 3. **Créer un groupe de travail**

Il est essentiel que les bonnes personnes siègent au groupe de travail. Elles doivent être fiables, crédibles et bien renseignées, représenter divers éléments du milieu touché, et disposer du temps et des ressources nécessaires. On devrait d'entrée de jeu discuter franchement des objectifs du groupe, des responsabilités des membres, des charges de travail et des résultats prévus, et des règles de fonctionnement (consensus, majorité, présidence rotative, etc.). Il est également utile de tenir le milieu au courant du cheminement du groupe de travail.

#### 4. **Ébauche préliminaire du code**

Lors de la préparation de l'ébauche préliminaire, les membres détermineront probablement qui (personnes, organismes, nouveaux groupes) sera chargé des diverses dimensions de la mise en œuvre<sup>2</sup>. Par exemple, certains employés peuvent s'acquitter de certaines fonctions clés; on peut aussi créer un nouvel organisme ou une nouvelle structure de gestion pour faciliter la mise en œuvre. On cherchera autant que possible à intégrer des acteurs de premier plan aux discussions du groupe de travail afin que leurs idées, leurs capacités et leur appui ou résistance soient pris en considération dans la formulation du projet de code.

#### 5. **Consultations sur l'ébauche préliminaire**

La tenue de consultations approfondies dès le départ peut prévenir des problèmes par la suite. Une

bonne façon de faire, c'est d'aller de l'intérieur vers l'extérieur, c'est-à-dire de commencer par les personnes les plus susceptibles d'être directement touchées par le code ou qui sont déjà au courant avant de passer à une diffusion plus officielle d'information et à des discussions avec des groupes et personnes qui ignorent peut-être qu'un code est en cours d'élaboration. Un plan de consultation peut s'avérer utile. On devrait y trouver le nom d'un responsable en vue qui possède de bonnes aptitudes à la communication afin d'expliquer le code et de recevoir les commentaires. Les commentaires seront communiqués au groupe de discussion qui déterminera comment et dans quelle mesure en tenir compte dans le texte définitif.

#### 6. Publication et diffusion du code

Il importe d'avoir un bon plan de communication : ce plan contiendra le nom des personnes qui doivent connaître l'existence du code et de celles qui doivent en recevoir un exemplaire, et les moyens de joindre les particuliers et les groupes. Le plan de communication pourrait comprendre une campagne de sensibilisation à des questions telles que l'utilisation d'un logo, les moyens de publicité tels que les annonces et les discours, et un avis que les entreprises et organismes peuvent afficher dans leurs locaux.

#### 7. Mise en œuvre

Il est question ci-dessous des détails de cette [étape](#), mais signalons pour l'instant que la mise en œuvre fait partie de l'élaboration d'un code dans la mesure où celui-ci est un document souple, sujet à des modifications permanentes en fonction des circonstances et des perceptions. Par exemple, lorsque les données sur la conformité sont recueillies et analysées, il arrive de constater que certaines parties du code appellent des modifications.

#### 8. Examen

Les dispositions du code devraient prévoir un examen périodique de ses modalités et de son fonctionnement. Le calendrier et la fréquence des examens devraient être en partie fonction du temps qu'il faudra pour obtenir des données sur les répercussions, les effets et les objectifs. Pour mesurer les répercussions d'un programme, il faut disposer de données sur la situation préalable à la mise en vigueur du code et en recueillir fréquemment par la suite. Ces données peuvent servir non seulement à repérer les faiblesses dans la conception et le fonctionnement du code, mais aussi à démontrer les résultats obtenus (s'il en est) et les progrès réalisés grâce au code.

Pour adopter une méthodologie d'examen, il peut être utile de reprendre la démarche d'élaboration du code, c'est-à-dire recueillir l'information, déterminer les principaux intervenants, créer un groupe de travail, etc. Le recours à une tierce partie autonome pour réaliser l'évaluation, en tout ou en partie, peut conférer une optique plus objective à la démarche et lui donner plus de crédibilité. En ce qui a trait aux techniques d'examen, bon nombre des outils utilisés pour évaluer les programmes gouvernementaux, mesurer les répercussions des dispositions réglementaires et analyser les avantages des alliances stratégiques et des autres arrangements entre entreprises peuvent être adoptés pour l'examen des codes volontaires.

Conseils et suggestions

#### Faites preuve de souplesse

L'idée qu'on se faisait à l'origine du problème et des éventuelles solutions évoluera probablement. En effet, on obtiendra de nouveaux renseignements, on apprendra à mieux saisir les capacités et les difficultés, et les circonstances évolueront. Il sera plus facile de modifier les attentes et les résultats en demeurant souple et ouvert au changement.

#### Soyez patient et préparez-vous à ce que la première tentative n'atteigne pas la perfection

L'élaboration d'un code est essentiellement un processus d'apprentissage. Une fois que le code est en place, la confiance, la communication et l'expérience peuvent engendrer la création d'obligations plus rigoureuses, de structures d'imputabilité et d'institutions au cours de la première ronde de modifications. Si les modalités du code prévoient des examens périodiques structurés, on favorisera une démarche d'amélioration permanente qui permettra l'accroissement de la crédibilité et de l'efficacité du code.

#### Tirez parti des structures institutionnelles existantes

Pour bien des entreprises et des organismes, les associations industrielles représentent du connu — des intermédiaires fiables qui possèdent les compétences et l'expérience nécessaires pour réunir les parties et aplanir les différends. Les associations peuvent servir de tribune de discussion et offrir la structure institutionnelle de base qui permettra de faire passer les codes de l'étape de l'élaboration à l'étape de la mise en œuvre. Toutefois, bon nombre d'associations n'ont aucune expérience de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un code; en effet, il y a tout un pas à franchir entre la simple promotion des intérêts d'un secteur et la surveillance des membres, voire la prise de mesures disciplinaires à leur égard. Il peut s'agir là d'un changement d'orientation fondamentale qui ne devrait être entrepris qu'avec la pleine et entière coopération des membres.

#### Sollicitez les commentaires et les conseils des employés

Lorsque le code touche ou intéresse les employés, on devrait les inviter ainsi que leurs regroupements à participer à son élaboration et à sa mise en œuvre. Dans le cas du code d'approvisionnement du magasin de vêtements GAP, par exemple, les syndicats ont joué un rôle déterminant dans la diffusion d'information

concernant les incidents de non-respect du code, qui ont entraîné des modifications au code même et à sa mise en œuvre, y compris la surveillance par une tierce partie. Les normes formulées par des organismes tels que l'Organisation internationale du travail peuvent servir de fondement aux codes volontaires élaborés par des entreprises individuelles ou des groupes d'entreprises.

### Les salariés et les codes volontaires

Une participation réelle et efficace des employés à l'élaboration et à la mise en œuvre de codes volontaires dépend de facteurs tels que :

- un accord précoce de toutes les parties sur les rôles que joueront les employés dans l'élaboration et la mise en œuvre du code
- la diffusion de renseignements précis et complets de sorte que les employés et leurs représentants puissent contribuer de façon utile dès le départ et jouer pleinement leur rôle dans l'élaboration, la mise en œuvre et la vérification du code
- la formation pour aider les employés à remplir leur fonction de mise en œuvre du code
- une participation efficace des employés et de leurs regroupements à la vérification de la conformité
- des incitations pour encourager l'adhésion des employés et l'élimination de tous les obstacles à cette adhésion
- la protection des employés qui jouent un rôle de « chiens de garde » ou de « dénonciateurs ».

### Tirez parti de la crédibilité et de l'expertise des organisations non gouvernementales (ONG)

Les ONG (consommation, environnement, santé, droits de la personne et groupes de défense de l'intérêt public) possèdent une abondance de renseignements et de points de vue pertinents; leur participation peut accroître la légitimité du code aux yeux du public. Dans le cas des codes axés sur le marché, les groupes de consommateurs représentent une excellente source « concrète » de renseignements sur le marché, notamment sur les préférences, les expériences et les attitudes des consommateurs. La participation des ONG peut prendre plusieurs formes y compris un rôle consultatif unique, des interventions permanentes par l'entremise d'un groupe plus officiel, ou une participation directe à la mise en œuvre, à la surveillance et au règlement des différends. Même lorsque les ONG ne participent pas à la vérification de la conformité comme telle, elles peuvent donner leur aval à un processus réalisé par d'autres. À moins d'avis contraire, les ONG devraient être défrayées de leurs dépenses et services (recherche, consultation avec les membres, participation à des réunions, etc.) au même titre que les consultants.

Les promoteurs devraient veiller à intégrer les ONG de façon à ne pas compromettre l'indépendance ou la crédibilité de ces organisations. Une communication suivie avec le milieu des ONG dans son ensemble peut aussi s'avérer utile.

### Choisissez les ONG et leurs représentants avec soin

Il importe que les fonctions des ONG soient bien assorties à vos besoins. Choisissez avec circonspection les ONG — et les personnes au sein de ces ONG — à inviter. Discutez avec elles des buts du code, de la démarche d'élaboration et de mise en œuvre, et des rôles et responsabilités des ONG. En procédant ainsi, vous faciliterez la compréhension mutuelle, vous bâtirez la confiance et vous jetterez les bases d'une bonne relation de travail.

### Questions clés pour orienter la participation des ONG aux codes volontaires<sup>3</sup>

Tous les intervenants de premier plan — y compris les consommateurs, les principaux fournisseurs et les ONG — sont-ils présents? Le gouvernement participe-t-il pleinement à toutes les étapes? Existe-t-il une solide association industrielle pour gérer l'élaboration et la mise en œuvre du code?

L'industrie a-t-elle un bon dossier à l'égard d'initiatives semblables dans le passé? Les chefs de file de l'industrie font-ils preuve d'un solide engagement? A-t-on bien défini les conditions préalables et les motifs?

Les promoteurs sollicitent-ils une réelle représentation et participation de tierces parties telles que les groupes de consommateurs, d'autres ONG et les organismes de réglementation; sont-ils disposés à payer une telle participation?

Les processus d'élaboration et de mise en œuvre du code sont-ils ouverts et transparents? A-t-on clairement articulé et compris les droits et responsabilités de tous les intervenants?

Est-il évident que le code favorisera l'intérêt public dans les domaines tels que la santé, la sécurité, la consommation et l'environnement?

Le code prévoit-il des mécanismes efficaces de traitement des plaintes et de recours, accessibles à tous; des programmes efficaces pour informer les consommateurs et la population; un cadre d'évaluation pour suivre

les progrès et produire des preuves crédibles des réussites ou des échecs? Le suivi sera-t-il assuré, de façon périodique, par une tierce partie digne de confiance?

Le code est-il en mesure d'évoluer au fil du temps et de réagir aux nouvelles connaissances et aux nouveaux événements?

### **Sollicitez sans tarder et souvent les commentaires des représentants de la collectivité**

L'industrie est essentiellement une invitée de la collectivité et, à ce titre, se doit de respecter les normes et les valeurs de cette dernière. Bien que, souvent, les représentants de la collectivité ne possèdent pas le même niveau d'expertise que les ONG, ils peuvent aider à évaluer les préoccupations et les points de vue de la collectivité et à obtenir son appui aux initiatives de l'industrie.

### **Envisagez la possibilité d'utiliser le Système national de normes (SNN)<sup>4</sup>**

Les normes du SNN sont élaborées par consensus entre des équipes de bénévoles représentant de nombreux intervenants. Les organismes d'élaboration de normes (OEN) sont une approche reconnue et crédible d'élaboration de normes. De plus, les organismes de certification ainsi que les laboratoires d'essai accrédités peuvent réaliser des essais et vérifier la conformité aux normes.

Il n'existe aucune ligne de démarcation nette entre les codes volontaires élaborés par l'entremise des OEN et ceux créés à l'extérieur de ce système. Toutefois, les compétences en matière d'élaboration et de mise en œuvre de règles des OEN peuvent rendre cette approche particulièrement utile dans le cas de normes générales, nationales et internationales. Par exemple, une norme nationale multisectorielle pour la protection des renseignements personnels a été élaborée sous les auspices de l'Association canadienne de normalisation par un groupe polyvalent de représentants de l'industrie, des gouvernements, des consommateurs et d'autres regroupements. Le Code type sur la protection des renseignements personnels représente la seule norme nationale sur la protection des renseignements personnels obtenue par consensus.

### **Abordez les organismes gouvernementaux compétents aussitôt que possible dans la démarche pour obtenir leurs commentaires et leurs conseils**

Même lorsque le gouvernement ne joue pas un rôle de catalyseur, l'on avisera dès que possible les ministères et organismes compétents de l'intention de créer un code volontaire. Une fois le code en vigueur, on signalera aux fonctionnaires de l'État tout élément nouveau ou modification.

À court terme, les organismes gouvernementaux peuvent offrir une expertise et des conseils fort importants. À plus long terme, les promoteurs risquent de voir le gouvernement adopter des mesures de réglementation à leur égard ainsi qu'à l'égard du code s'ils négligent de l'informer.

## **Les organismes d'élaboration de normes et les codes volontaires**

Les codes volontaires et les normes volontaires élaborées par les organismes d'élaboration de normes (OEN) peuvent partager certaines caractéristiques. Les OEN ont recours à des démarches d'élaboration officielles, ouvertes et transparentes en vue d'assurer la juste représentation de tous les intervenants touchés. Les OEN sont accrédités et se sont acquis une réputation à titre d'experts compétents mais neutres en matière de normes.

La mise en place d'une norme par l'entremise d'un OEN peut marquer la première étape de l'élaboration d'une norme internationale par la voie du Conseil canadien des normes (CCN), qui sera adoptée par le Canada et ses principaux partenaires commerciaux. Les normes élaborées par les OEN dans le cadre du système national de normes (SNN) peuvent s'appliquer à des biens et services dont la conformité est susceptible d'être évaluée par des organismes du SNN.

Le Canada, par l'entremise du Conseil canadien des normes, une société de la Couronne, est membre de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et de la Commission électrotechnique internationale (CEI), les deux principales organisations internationales de normalisation.

Le Canada étant membre de l'ISO, l'élaboration, la certification, la mise à l'essai et l'enregistrement des normes volontaires y sont régis par des protocoles établis à l'échelle internationale. Ces protocoles permettent au pays de comparer les biens et services à l'aide d'un système de normes convenues qui, à leur tour, facilitent le mouvement transfrontière des biens et services.

*Au moment de publier ce guide (mars 1998), le Programme d'initiatives en matière de normes, présidé par Industrie Canada, était à préparer un manuel sur l'utilisation des normes et les procédures connexes d'évaluation de la conformité.*

## **Le rôle du gouvernement dans la mise en route et l'élaboration d'un code**

Les ministères et organismes de l'État peuvent contribuer de bien des façons à la mise en route, à l'élaboration et à la mise en œuvre des codes volontaires. Toutefois, leurs rôles doivent être définis dès le départ pour éviter la confusion au sein de la population concernant le statut du code, la frustration chez les promoteurs du code et la responsabilité du gouvernement lors des situations de non-conformité.

**Catalyseur** : Les représentants du gouvernement peuvent encourager les parties à envisager des approches volontaires même si l'adoption de lois ou de règlements n'est pas imminente. La recherche, l'analyse et les consultations du gouvernement peuvent mettre à jour des préoccupations qui inciteront à l'action.

**Facilitateur** : Les gouvernements peuvent offrir des salles de réunion, des installations de téléconférence, des renseignements (par exemple, des rapports ou des études de cas), des conseils — et dans certains cas de l'aide financière — durant les premières étapes de l'élaboration d'un code.

**Cautionnement** : Dans certaines circonstances, les ministères et organismes gouvernementaux peuvent cautionner explicitement un code ou une association qui respecte les dispositions d'un code. Toutefois, il importe de contrôler la légitimité d'un tel cautionnement.

**Dispensateur de règlements cadres et d'appuis à la réglementation** : Bien que les codes volontaires ne soient pas prescrits par la loi, leur existence peut permettre d'atteindre des objectifs en matière de réglementation et pourrait avoir des implications dans ce domaine. Par exemple, lors d'une poursuite relative à l'application d'un règlement, une société pourrait signaler son adhésion à un code volontaire pour prouver sa « diligence raisonnable ». Par contre, le refus d'adhérer à un code volontaire pourrait faciliter les poursuites. Dans certaines circonstances, un organisme de réglementation pourrait insister sur l'adhésion à un code volontaire comme condition d'octroi d'une licence; on pourrait encourager le respect d'un code volontaire dans les politiques d'application et d'approvisionnement. Une application cohérente et rigoureuse de la loi est la toile de fond essentielle à l'élaboration et à l'utilisation efficace des codes volontaires.

Les fonctionnaires doivent évaluer leur participation en regard de l'intérêt public. Ils doivent aussi être scrupuleusement ouverts, justes et conséquents dans leurs rapports avec toutes les parties. Le gouvernement ne doit pas tolérer d'activités susceptibles de porter atteinte à la concurrence ou de violer de quelque façon que ce soit les lois, notamment la [Loi sur la concurrence](#). Le gouvernement doit également veiller à ce que les codes volontaires n'agissent pas comme obstacle au commerce. Puisqu'un ministère pourrait devoir consacrer beaucoup d'argent à l'élaboration et à la surveillance d'un code volontaire, il pourrait être opportun de réaliser au moins une analyse coûts-bénéfices théorique dans le genre du Résumé de l'étude de l'impact de la réglementation fédérale.

Au fur et à mesure que progresse l'élaboration du code, les gouvernements doivent continuer de faire preuve de souplesse et accepter de modifier leur démarche au besoin. Si l'on prend conscience que l'initiative volontaire ne fonctionne pas comme prévu ou qu'on constate que l'intérêt du public est en jeu, le gouvernement devrait être prêt à agir et à adopter des mesures législatives ou d'application au besoin.

Les éléments de codes efficaces

Il existe d'importantes différences entre les divers codes efficaces, mais la plupart présentent les attributs suivants.

**Un énoncé des objectifs du code en « langage courant »** — Idéalement, tout le code sera rédigé en langage courant de sorte que chacun puisse le lire et le comprendre. Toutefois, dans certains cas, par exemple lorsque le code porte sur des questions très techniques et qu'il s'adresse à des spécialistes, il peut être impossible d'éviter le langage technique. On écrira à tout le moins les objectifs de façon simple et directe. Tout code qui est révisé dans l'optique du langage courant devra être examiné avec soin pour s'assurer que le produit final préserve le sens original et les termes clés.

**Obligations claires et concises** — La pierre d'assise du code est l'énoncé des engagements ou des normes que doivent respecter les participants. Ces obligations doivent être formulées dans un langage précis et sans ambiguïté afin qu'elles puissent fournir les orientations nécessaires au niveau opérationnel. Sinon, il se peut qu'on les interprète de façons différentes et que les personnes chargées de faire respecter le code, ainsi que les bénéficiaires visés et les personnes chargées d'évaluer la conformité au code, vivent des frustrations. Toutefois, il peut aussi être utile de rédiger les obligations de façon à favoriser la flexibilité sur le plan opérationnel. Par exemple, plutôt que de détailler les moyens à prendre pour satisfaire à une obligation, le code devrait préciser le résultat à atteindre.

**Une gamme de dispositions régissant la conformité et axées sur l'information** — Pour assurer l'équité et la crédibilité, les parties elles-mêmes et tous les milieux qui seront touchés par le code doivent disposer de renseignements sur le respect des dispositions du code et sur les mesures qui seront prises en cas de non-respect. Les dispositions du code concernant l'information devraient conjuguer l'auto-évaluation des adhérents, les pouvoirs de surveillance, la vérification ou l'évaluation de la conformité, l'évaluation des impacts et l'aptitude à diffuser publiquement les données sur la conformité et la non-conformité.



Pour garantir l'ouverture, l'équité et l'honnêteté, il serait peut-être opportun de demander à des représentants du milieu et des ONG de participer à la vérification de la conformité. Dans l'optique du public, une vérification par des tiers offre davantage de crédibilité que l'auto-évaluation. Dans le cas du programme Gestion responsable<sup>md</sup>, divers représentants des concurrents, de la collectivité et des ONG participent à la vérification de la conformité. Une réelle vérification et évaluation de la conformité peut exiger beaucoup de temps et d'énergie de la part de tiers experts. Dans le cas des normes du Système national de normes, l'évaluation de la conformité peut être réalisée par de tierces parties telles que les organismes de certification, les registraires de la qualité et les laboratoires d'essai accrédités par le Conseil canadien des normes.

**Dispositions d'incitation à la conformité des parties** — Lorsque l'adhésion au code attire des clients ou offre des privilèges exclusifs, les entreprises sont plus susceptibles d'y adhérer.

### Exemples d'incitations positives

- L'utilisation de logos pour signaler la qualité de membre en règle et l'adhésion à des normes axées sur la clientèle.
- Systèmes de cotation (comme une, deux ou trois étoiles pour coter l'hébergement).
- Plaques et récompenses pour ceux qui atteignent et dépassent régulièrement les exigences du code, dont les activités se sont sensiblement améliorées ou qui ont pris d'autres initiatives exemplaires.
- Des séminaires, des orateurs invités, des séances de formation et des publications.
- Le Service interagences offert aux courtiers immobiliers participants les incite à respecter les normes de la chambre immobilière.

**Dispositions imposant des peines pour le non-respect** — L'aptitude à réagir au non-respect du code au moyen de peines appropriées peut inciter les adhérents à s'y conformer tout en leur inculquant des notions d'équité et en améliorant la crédibilité du code aux yeux du public. Pour que les peines soient efficaces, les procédures concernant la détermination des violations, l'audience des causes et les possibilités de se défendre devraient être énoncées dans le code. Les peines variables sont également appropriées puisqu'elles permettent aux administrateurs d'assortir les sanctions à la gravité du non-respect.

Les peines peuvent comprendre de la publicité négative, des amendes, la suspension et la révocation de la qualité de membre, et le retrait de certains privilèges. Le Conseil de presse de l'Ontario, par exemple, exige que les décisions relatives aux plaintes soient publiées dans le journal qui a fait l'objet de la plainte. L'Ontario Real Estate Association impose des amendes. L'Association canadienne de marketing direct et l'Association canadienne des fabricants de produits chimiques peuvent retirer la qualité de membre. En Australie, les consommateurs qui ont dû payer un prix trop élevé en raison d'un code à barre incorrect peuvent obtenir le produit gratuitement.

**Dispositions pour le règlement des différends** — L'aptitude à régler les plaintes et à réagir comme il se doit au non-respect de façon équitable, transparente et cohérente favorisera le maintien ou l'amélioration de la réputation et de la crédibilité d'un code et de ses administrateurs. L'existence de techniques efficaces de règlement des différends peut souvent prévenir la mauvaise publicité et de coûteuses poursuites. Des réactions variables qui commencent, par exemple, par des tentatives discrètes de régler les différends à l'interne pour ensuite passer à la médiation (où un tiers choisi par les parties au conflit aide ces dernières à trouver une solution non exécutoire) et enfin à l'arbitrage (une solution exécutoire imposée par un tiers) permettent aux parties d'éviter les démarches publiques accusatoire plus coûteuses. Les poursuites ne sont alors qu'un dernier recours.

Les différends sont habituellement de deux ordres : entre les adhérents au code et ses administrateurs, et entre les adhérents au code et la population. Il existe divers modes de règlement selon le type de différend. Par exemple, si le différend implique deux adhérents au code ou des adhérents au code et ses administrateurs, une approche interne telle que la médiation pourrait être indiquée parce que les deux parties connaissent bien le code et que la médiation exige un tel niveau de connaissances. Les différends qui impliquent le public (par exemple les plaintes des consommateurs) pourraient profiter du recours à un protecteur du citoyen parce que ces personnes possèdent les connaissances et les compétences nécessaires pour enquêter sur les plaintes au nom du public et les régler.

Les normes de service à la clientèle de la Canadian Competitive Telecommunications Association prévoient le recours à un protecteur du citoyen dans le cas d'un différend avec un consommateur. On peut aussi instituer un tribunal décisionnel. Il s'agit là du mécanisme de dernier recours offert par le Conseil des normes de télévision par câble. Le tribunal comprend un président neutre jouissant d'une expérience judiciaire, un représentant de l'industrie de la télévision par câble et un représentant des consommateurs. Les jugements de chaque membre du tribunal sont diffusés publiquement.

Peu importe l'approche retenue, les pouvoirs, les devoirs et les structures administratives qui sous-tendent les techniques de règlement des différends devraient être énoncés clairement dans le code ou dans un

accord complémentaire.

**Examens et modifications périodiques** — En prévoyant des examens à intervalles fixes (par exemple, après deux ans et tous les trois ans par la suite) et le pouvoir de modifier les dispositions du code, l'on montrera aux adhérents et à la population que les administrateurs du code sont prêts à l'améliorer au besoin. Puisque tous les intéressés se familiarisent avec le fonctionnement de leur code — ou avec ses faiblesses — dans la pratique et selon l'évolution des circonstances, les examens périodiques offrent l'occasion de revoir et de renforcer le code selon les besoins et les préoccupations des parties intéressées. Selon le code et le contexte, il est habituellement préférable que la tierce partie, telle que les groupes de consommateurs, les ONG, les vérificateurs autonomes et les évaluateurs, participe aux examens.

**Financement et affectation des ressources humaines clés** — Il faut de l'argent pour administrer le code — qu'il s'agisse de la surveillance, des rapports, de la publicité, du règlement des différends ou de l'imposition de sanctions. Le code doit prévoir de façon explicite des ressources suffisantes. De telles dispositions devraient porter sur des questions telles que l'autorisation de payer les ONG et d'autres tierces parties qui participent à l'élaboration et à la mise en œuvre du code, et l'autofinancement grâce à des approches telles que le prélèvement de cotisations et la facturation pour l'utilisation de logos et de matériel, les inspections et les essais, ainsi que la formation.

Mise en œuvre efficace de codes volontaires

Un code doit être mis en œuvre comme il se doit pour exercer l'influence prévue sur le comportement, pour avoir les répercussions recherchées sur le marché et la collectivité, et pour sauvegarder la réputation des participants et des intervenants qui ont appuyé son élaboration ou y ont contribué. La piètre mise en œuvre du code peut empêcher ou retarder l'adoption de lois nécessaires. Si l'on reporte trop longtemps l'adoption de telles lois, les lacunes dans la mise en œuvre du code risquent d'engendrer une crise publique qui pourrait à son tour inciter le législateur à adopter des lois mal conçues de façon précipitée.

Les lacunes dans la mise en œuvre peuvent également semer la confusion et la frustration au sein de la population, de l'appareil d'État, de la collectivité et de la clientèle. Il peut être difficile de faire oublier une mauvaise impression. On peut ainsi compromettre les tentatives qui seront faites par la suite pour corriger le code; la situation pourrait même affecter de nouvelles mesures sans rapport avec le code. Les codes qui ne sont pas respectés peuvent également avoir des implications judiciaires, notamment sur les adhérents. Cette section porte sur les rôles des adhérents au code, des associations, des parties touchées, des ONG et du gouvernement dans la mise en œuvre.

## Adoption graduelle

Idéalement, tous devraient s'engager, à terme, à respecter les conditions du code. Toutefois, il n'est habituellement ni possible, ni même nécessaire que tous adhèrent d'emblée au code. En obligeant tous les membres d'une association à se conformer immédiatement au code, on risque d'adopter des conditions qui représentent « le plus petit dénominateur commun ». Il est souvent utile de prévoir une période de transition ou d'adoption graduelle au cours de laquelle seuls les membres qui veulent adhérer volontairement et qui disposent des capacités de mise en œuvre nécessaires adhèrent au premier code. Une fois qu'on a acquis une certaine expérience de la mise en œuvre et qu'on a atteint une masse critique, l'adhésion au code peut devenir obligatoire. Cette démarche permet aux chefs de file du secteur d'ouvrir la voie, et aux autres d'emboîter le pas lorsque les succès et les avantages sont devenus évidents.

## Rôles dans la mise en œuvre

### *Adhérents au code*

Il revient avant tout à chaque adhérent d'assurer le succès de la mise en œuvre d'un code. Il existe plusieurs techniques pour s'assurer que les entreprises et organismes atteignent un niveau convenable de mise en œuvre. On peut, entre autres, charger un cadre supérieur d'élaborer un plan de conformité. On peut aussi offrir des séances de formation et d'orientation aux employés afin qu'ils prennent connaissance de leurs responsabilités et s'en acquittent. De plus, des vérifications et des évaluations ponctuelles peuvent révéler certaines lacunes avant que ne surviennent de graves problèmes de non-conformité.

Dans le cas des codes sectoriels, les entreprises et organismes participants peuvent se tenir au courant des incidents de non-respect. Il y va de leur intérêt de le faire parce que la réputation de tout le secteur peut être en jeu et que les avis de non-conformité permettent de garder les participants sur un pied d'égalité. Le code australien concernant les jus de fruits, dont il a été question précédemment, est un exemple d'un système officiel qui encourage en fait les sociétés à surveiller les activités de leurs concurrents. La pression des pairs peut également s'exercer sous forme de discussions franches entre les parties, au cours desquelles on aborde les raisons qui expliquent le non-respect du code et les solutions possibles.

### *Associations industrielles*

Une association industrielle qui participe à la mise en œuvre du code pourrait envisager l'élaboration d'une

politique sur le respect du code qui explique comment, quand et pourquoi elle s'acquittera de ses responsabilités. La politique devrait être élaborée en étroite collaboration avec tous les intéressés afin de prévenir les malentendus ou les surprises par la suite. Les associations peuvent également créer des organismes distincts mais affiliés pour accomplir certaines tâches spécialisées.

### *Les ONG, les autres parties affectées et le public*

Les ONG, les employés, les clients, les consommateurs et les membres de la collectivité peuvent tous jouer des rôles importants dans la mise en œuvre. À bien des égards, ces groupes et particuliers représentent une autre paire d'yeux et d'oreilles pour les adhérents au code, qui leur signaleront des incidents de non-respect du code et prendront même part à la surveillance, aux vérifications et aux évaluations de la conformité, et au règlement des différends. Ce type de participation peut améliorer la crédibilité d'un code.

La vérification de la conformité par des tiers est de plus en plus courante dans le cas des codes multi-juridictionnelles portant sur le traitement des travailleurs. Pour que la participation des ONG, des représentants de la collectivité et d'autres intervenants soit efficace, les adhérents au code doivent respecter l'expertise et les points de vue qu'apportent ces groupes (par exemple en prenant des mesures pour réagir à leurs préoccupations), en reconnaissant la participation de chacun (et en ne l'exagérant pas à des fins de relations publiques) et en offrant une rémunération en contrepartie du temps, de l'énergie et des ressources investis.

### *Gouvernement*

Le gouvernement peut jouer un rôle important dans la mise en œuvre d'un code. Dans certains cas, le non-respect des codes peut violer des lois fédérales ou provinciales. Par exemple, une entreprise qui prétend à tort respecter certaines normes pourrait être passible de poursuites en vertu de lois fédérales ou provinciales sur les déclarations trompeuses. Le non-respect des codes relatifs aux lois sur l'environnement, la santé et la sécurité, ou la protection des consommateurs ou des travailleurs pourrait aider à faire condamner des organismes en vertu de lois à caractère réglementaire si la non-conformité est fondée sur une absence de diligence raisonnable.

Le rôle du gouvernement déborde la scène juridique. Par exemple, les fonctionnaires peuvent partager leurs expériences et des renseignements concernant la mise en œuvre d'autres codes et le recours à des mécanismes de réglementation pour améliorer l'efficacité d'un instrument volontaire. Les gouvernements peuvent également favoriser le respect du code en reconnaissant ses visées au moyen de licences, de politiques de conformité et d'exécution, et d'activités d'approvisionnement.

### *Implications en matière de droit privé*

Le non-respect des codes volontaires peut également avoir des implications en matière de droit privé comme par exemple des actions pour non-respect de contrats et des actions en responsabilité civile délictuelle. Des poursuites en droit privé peuvent être intentées par d'autres entreprises ou organismes, des consommateurs ou d'autres membres de la collectivité. Le non-respect d'un code volontaire peut être déposé comme preuve qu'une entreprise ou un organisme ne respecte pas les normes de l'industrie et ne fait donc pas preuve de diligence raisonnable. Dans certaines circonstances, la non-conformité peut également constituer une preuve de rupture de contrat.

<sup>1</sup>A Guide to Public Involvement, publié par l'Association canadienne de normalisation, pourrait aussi s'avérer utile. [Retour au texte](#)

<sup>2</sup> Il est question des éléments clés des codes dans la prochaine section du présent guide. [Retour au texte](#)

<sup>3</sup> Ce texte s'inspire abondamment du *Consumer Interest Test for Alternatives to Regulation* de l'Association des consommateurs du Canada, et de discussions avec d'autres organisations non gouvernementales. [Retour au texte](#)

<sup>4</sup>Le SNN comprend les organismes d'élaboration de normes, les organismes de certification et d'essai et les organismes d'enregistrement. [Retour au texte](#)

[Précédent](#) [Tables des matières](#) [Suivant](#)