



De la communication à la participation
des organisations de la société civile

Résumé

Rapport réalisé par Option consommateurs
et présenté au
Bureau de la consommation d'Industrie Canada

Juin 2011

OPTION CONSOMMATEURS

Mission

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de défendre les droits fondamentaux des consommateurs tels qu'énoncés par les Nations unies en matière de protection des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient reconnus et respectés.

Historique

L'association existe depuis 1983. En 1999, elle a regroupé ses activités avec l'Association des consommateurs du Québec (ACQ) qui existait depuis plus de 50 ans et accomplissait la même mission qu'Option consommateurs.

Principales activités

Option consommateurs compte sur une équipe d'une vingtaine d'employés qui oeuvrent au sein de quatre services : le Service budgétaire, le Service juridique, le Service d'agence de presse et le Service de recherche et de représentation. Au cours des ans, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines des services financiers, de la santé et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales, de l'endettement et de la protection de la vie privée. Chaque année, nous rejoignons entre 7000 et 10 000 consommateurs directement, nous réalisons de nombreuses entrevues dans les médias, nous siégeons à plusieurs comités de travail et conseils d'administration, nous réalisons des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires, nous produisons notamment des rapports de recherche, des mémoires, et des guides d'achats.

Membership

Pour faire changer les choses, les actions d'Option consommateurs sont multiples : recherches, recours collectifs et pressions auprès des instances gouvernementales et des entreprises. Vous pouvez nous aider à en faire plus pour vous en devenant membre d'Option consommateurs au www.option-consommateurs.org

RÉSUMÉ

La consultation publique est un processus largement utilisé par les autorités gouvernementales souhaitant soumettre des projets ou des activités à l'examen de la société civile. C'est un esprit de " bonne gouvernance " et de " saine élaboration de politique et de la prise de décision " qui motive la tenu des activités de participation du publique. C'est d'ailleurs ce qui explique que, dans la Directive du Cabinet sur la rationalisation de la réglementation, on mentionne que les " parties intéressées et touchées " doivent avoir l'occasion de prendre part à " des consultations ouvertes, utiles et équilibrés ".

Les associations de consommateurs de même que d'autres acteurs sociaux sont régulièrement sollicités pour participer à de tels évènements et pour apporter, grâce à leur expertise, un regard différent. La participation à des consultations publiques, des groupes de travail ou à des tables de concertation fait parti de leur mandat, de leur mission. Toutefois, évoluant dans des contextes où les ressources financières et humaines sont limitées, les associations doivent choisir de ne participer qu'aux consultations publiques les plus importantes ou ayant le plus d'impact

Dans cette étude les chercheurs ont voulu analyser l'expérience concrète des participants des organisations de la société civile. Pour ce faire, ils ont mené des entrevues semi-dirigées auprès d'intervenants chevronnés qui ont fréquemment participé à de telles activités dans le cadre de leur travail. Des participants de trois activités de consultation du publique ont été sollicités pour participer à cette recherche et près de 65% de ceux-ci ont accepté d'y participer.

Les entrevues semi-dirigées ont été structurées autour de six thèmes centraux : l'inclusion, la continuité, la flexibilité, la transparence, l'égalité et la clarté. Il est impossible de résumer fidèlement les résultats de notre étude mais nous remarquons, chez nos participants, une bonne dose de pragmatisme. Ceux-ci recherchent des structures à la fois ouverte et efficaces. Cela se traduit par un certain nombre de paradoxes où des organisations ont des opinions divergentes qui sont probablement difficilement réconciliables.

Il est d'ailleurs hasardeux de prétendre pouvoir proposer un modèle universel de consultation publique. Sans surprise, les consultations doivent toujours être construites et menées en fonction des objectifs fixés. Ainsi, l'ampleur et le modèle de l'activité dépendra de nombreux facteurs, notamment de son thème et des enjeux sous-jacents. Toutefois, les organisateurs doivent accepter que leurs objectifs sont parfois complémentaires, mais également contradictoires aux objectifs des participants. Par exemple, les participants nous ont mentionné accorder une place importante au réseautage et à l'aspect informatif de ces consultations. Pour certains, ces " sous-objectifs " pouvaient être autant, voire plus importants que les objectifs "

formels " de la consultation. Cette simple constatation invite à repenser les consultations publiques pour y inclure des meilleures pratiques qui répondent aux attentes et besoins des acteurs de la société civile.

À la lumière des entrevues réalisées, il appert également que les participants ont de sérieuses préoccupations par rapport à la flexibilité (aussi nommée *coconstruction*) et l'égalité d'accès aux ressources. D'abord, par rapport à la flexibilité, les répondants sont surtout préoccupés par le processus de détermination de l'ordre du jour des consultations et des thèmes qui feront l'objet d'une consultation. En résumé, ils sont préoccupés par la façon dont sont choisis les enjeux dignes d'une consultation. À cet effet, les auteurs recommandent que ces processus soient davantage transparents et requièrent la participation des organisations de la société civile.

En matière d'égalité d'accès aux ressources, les répondants reconnaissent la difficulté de participer activement et efficacement aux processus de consultations publiques. Si la difficulté d'obtenir du financement pour ce type de travail est perçue comme un frein important, les participants ont également suggérés des stratégies pour maximiser leur participation à de tels événements.

Cette recherche de type exploratoire ouvre grand la voix à d'autres recherches qualitatives qui chercheraient à confirmer ou infirmer certains constats. En donnant la voix à des praticiens qui ont de solides expériences, cette recherche apporte un regard nouveau et offre de bonne perspective en évaluation de programmes. En outre, les organisateurs d'activités de participation publique ont tout avantage à la consulter et à s'en inspirer pour proposer des manières de faire novatrices.

Mots-clés : participation publique, consultation publique, Régie de l'énergie, Santé Canada, Agence canadienne d'inspection des aliments

La reproduction de ce rapport, tout ou parties, est autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Sa reproduction ou toute allusion à son contenu à des fins publicitaires ou lucratives sont toutefois strictement interdites.

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 978-923522-69-2

Option consommateurs
Siège social
2120, rue Sherbrooke Est, bureau 303
Montréal (Québec) H2K 1C3

Téléphone : (514) 598-7288
Télécopieur : (514) 598-8511
Adresse électronique : info@option-consommateurs.org
Site Internet : www.option-consommateurs.org