

La représentation des consommateurs: critères de reconnaissance

*Sommaire exécutif
Juin 2009*

On retrouve de plus en plus d'instances, aux plans national et international, où est sollicitée la participation de représentants des consommateurs : tables de concertation, organismes de réglementation économique, organismes de normalisation, organismes d'autoréglementation, etc. Cette participation est devenue essentielle dans l'application des principes de gouvernance et assure la crédibilité et une meilleure efficacité des mécanismes d'élaboration de politiques, de normalisation et de régulation.

Selon quels critères sont choisis les organismes ou les personnes qui auront pour tâche de prendre position au nom des consommateurs ou d'exprimer leurs préoccupations ? Comment s'assurer de la compétence et de l'indépendance de ces représentants ? Comment s'assurer de leur imputabilité ? Les organismes disposent-ils de critères normalisés qui leur permettent de garantir la représentativité de ceux qui interviendront au nom des consommateurs ? Les consommateurs ne seraient-ils pas mieux servis si de tels critères étaient largement diffusés et utilisés ? La confiance des consommateurs ne serait-elle pas mieux assurée si ces critères étaient portés à leur connaissance et que leur respect était assuré ?

La présente recherche tente de répondre à ces questions, avec pour objectif de lancer le débat sur la pertinence d'utiliser des critères objectifs de nature à garantir la représentativité, d'assurer la compétence et d'asseoir la légitimité de ceux qui remplissent le rôle essentiel consistant à faire valoir et à défendre les intérêts des consommateurs de même qu'à renforcer la confiance du public dans les processus de consultation et de concertation.

Pour un débat éclairé, nous avons fait le tour des meilleures pratiques existantes (celles de l'Australie et du Réseau canadien de l'environnement, notamment), élaboré des outils favorisant l'analyse et dressé un portrait de la situation actuelle au Canada. Nous avons constaté qu'au pays, peu d'instances utilisent une procédure formelle et clairement établie afin de sélectionner les représentants des consommateurs qu'elles désirent consulter. Cela entraîne des conséquences dont la prise en compte nous apparaît importante, notamment en regard de la difficulté de garantir que sont identifiés des représentants qualifiés. Dans le terme « qualifiés », nous incluons autant les critères de compétence et d'imputabilité que de représentativité.

Il appert en conséquence que l'élaboration d'une politique formelle de reconnaissance des représentants des consommateurs, à l'image de celle qui a été adoptée par l'Australie, est une façon réaliste de s'assurer de la mise en œuvre de ce droit des consommateurs à la représentation.

L'approche adoptée par le Réseau canadien de l'environnement (RCEN), consistant à privilégier l'élaboration d'un processus de sélection plutôt que celle de critères de sélection, nous semble incomplète et non applicable à la représentation des droits des consommateurs. En effet, les organismes de défense des droits des consommateurs ne bénéficient pas, à l'instar des groupes

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHÉMIN
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

environnementaux, d'un réseau dédié au renforcement de leur participation aux consultations publiques. Il nous apparaît aussi hasardeux de confier à un petit comité de sélection, au cas par cas, la définition des critères de sélection à utiliser pour choisir le représentant désiré. Les contraintes de temps, le manque de ressources et tant d'autres facteurs peuvent faire en sorte que ce comité de sélection précipite sa tâche. De plus, la transparence que nous prôtons pour les critères de sélection semble mise en péril par une détermination au cas par cas.

En somme, notre analyse de la situation nous porte à proposer l'ajout, aux principes développés par l'Australie, de quelques critères liés au processus, afin de permettre la transparence du processus de sélection lui-même. L'Union des consommateurs recommande donc l'adoption d'un cadre de reconnaissance des représentants des consommateurs qui inclue les principes essentiels à une **représentation adéquate**, soit la compétence, l'indépendance, la représentativité et l'imputabilité. Ce cadre devra aussi contenir les principes essentiels à la **crédibilité des processus**, soit la transparence des critères et des processus de nomination, des processus de nomination responsables et à coût raisonnable, la reconnaissance de l'application des règles de bonne gouvernance et l'implication des organisations de défense des droits des consommateurs. Le respect de ces principes sera assuré par la définition de critères de reconnaissance, détaillés dans l'une de nos recommandations.

L'Union des consommateurs recommande de plus que soit reconnue la nécessité de prévoir des ressources suffisantes pour assurer une représentation adéquate, c'est-à-dire l'octroi de ressources financières et l'offre d'activités de formation continue aux représentants des consommateurs.

L'élaboration du cadre de reconnaissance des représentants des consommateurs devrait se faire en collaboration avec les groupes de défense des droits des consommateurs. Pour ce faire, des ressources suffisantes doivent être allouées afin de permettre leur participation adéquate.

Les recommandations, en reprenant les meilleures pratiques observées tant en Australie qu'au Canada, ont pour objectif de jeter les bases d'une politique adéquate de reconnaissance des représentants des consommateurs, dans l'espoir de lancer une discussion sur le sujet, au Canada.

English version available on our website.

Le présent document résume un rapport de recherche publié par l'Union des consommateurs en 2009 et réalisé dans le cadre d'un projet de recherche financé par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada. Ce rapport de recherche est disponible en français et en anglais sur notre site Internet.