Industrie Canada Industry Canada

Un cadre d'évaluation pour les codes volontaires

Canada

Un cadre d'évaluation pour les codes volontaires

Cette publication est également offerte par voie électronique dans le Web à l'adresse suivante : **http://strategis.ic.gc.ca/volcodes**.

Cette publication est aussi disponible sur demande dans une présentation adaptée à des besoins particuliers. Il est possible d'obtenir des exemplaires supplémentaires sur papier. Communiquer avec le Centre de diffusion de l'information, dont voici les coordonnées :

Centre de diffusion de l'information
Direction générale des communications
Industrie Canada
Bureau 205D, Tour Ouest
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Tél. : (613) 947-7466
Téléc. : (613) 954-6436
Courriel : **publications@ic.gc.ca**

Autorisation de reproduction : Sauf indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en totalité ou en partie et par tout moyen, sans frais et sans autre autorisation d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée dans le but d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit identifié comme étant la source de l'information et que la reproduction ne soit pas présentée comme une version officielle de l'information reproduite ni comme ayant été faite en association avec Industrie Canada ou avec l'approbation de celui-ci.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication dans un but commercial, veuillez envoyer un message par courriel à : **copyright.droitdauteur@pwgsc.gc.ca**.

N° de catalogue RG23-98/2002
ISBN 0-662-66485-X
53668B

Also available in English under the title *A Framework for Evaluating Voluntary Codes*

20 p. 100 de
matières recyclées

Table des matières

Avant-propos 4

Introduction 5

Qu'est-ce qu'un code volontaire? 6

Les codes volontaires et les régimes de réglementation 8

- Contenu 9
- Caractéristiques 10

Un cadre d'évaluation pour les codes volontaires 11

- Procédure établie 12
- Pertinence 15
- Succès 16
- Autres instruments 20

Exigences en matière d'information 22

- Procédure établie 22
- Pertinence 22
- Succès 23
- Autres instruments 23

Conclusion 24

Avant-propos

Le présent document fournit un cadre que peuvent utiliser les entreprises, les organismes industriels, les employés, les groupes de défense de l'intérêt public, les citoyens, les administrations publiques et d'autres intervenants pour évaluer l'efficacité des codes volontaires. En fournissant des indicateurs de l'efficacité des codes, ce cadre peut aussi être utile à ceux qui participent à l'élaboration de tels instruments ou qui envisagent de le faire. Il constitue un complément utile au document intitulé *Les codes volontaires : Guide d'élaboration et d'utilisation* (que l'on peut obtenir en s'adressant au Bureau de la consommation ou en consultant la page Web **http://strategis.ic.gc.ca/volcodes**).

Pour élaborer ce cadre, le Bureau de la consommation s'est inspiré des méthodes employées par les administrations publiques pour évaluer les programmes de réglementation, et par les organisations non gouvernementales pour évaluer leurs programmes. Toutefois, les codes volontaires ont des caractères distinctifs qui appellent une démarche unique. Le cadre ne facilite pas l'évaluation quantitative des codes; il formule plutôt des questions destinées à en révéler les forces et les faiblesses. L'application du cadre devrait favoriser l'essor d'idées et de critères utiles à l'amélioration et à la rédaction de codes.

Introduction

Dans le cadre du Projet de recherche sur les codes volontaires du Bureau de la consommation, Industrie Canada a étudié l'utilisation des codes volontaires au Canada et ailleurs, et a produit un guide, des rapports de recherche et un répertoire de codes, en plus de créer une tribune de recherche en ligne. Les résultats de la recherche permettent de croire que les industries et les entreprises pourraient recourir bien davantage aux codes volontaires pour répondre aux préoccupations des consommateurs, des protecteurs de l'environnement, des employés, des investisseurs, des collectivités et d'autres groupes. Comme le souligne le document intitulé *Les codes volontaires : Guide d'élaboration et d'utilisation* : « Il s'agit donc de savoir quand les codes volontaires porteront fruit, et de mettre en place de rigoureuses démarches d'élaboration et de mise en œuvre à la fois justes, efficaces et efficientes[1]. »

Le présent document veut donc offrir aux entreprises, aux organismes industriels, ainsi qu'aux organisations gouvernementales et non gouvernementales un cadre pour évaluer le succès des codes volontaires existants et cerner les possibilités d'amélioration. Grâce aux questions qu'il pose et à sa structure, le cadre est également utile à ceux qui élaborent des codes. Il peut donc être utilisé de diverses façons.

- Il peut servir à structurer un code et son processus d'élaboration et, dès les premières étapes, à y intégrer des critères d'évaluation et des mécanismes de collecte d'information sur son rendement. Il importe de répondre aux questions suivantes : Quels sont les éléments qui rendent un code efficace? Comment un code devrait-il être élaboré?
- Les administrations publiques, les organisations non gouvernementales, les bénéficiaires visés (p. ex., les employés, la collectivité), les investisseurs, les concurrents, les chercheurs, les groupes de réflexion et les évaluateurs indépendants peuvent utiliser le cadre pour déterminer l'efficacité d'un code sur le plan de la protection de l'intérêt public (p. ex., la protection des consommateurs, des employés et de l'environnement, ou la promotion du respect des droits de la personne), l'interaction du code avec les lois, et ses effets sur les intérêts particuliers de ses promoteurs et des autres parties concernées.

1. Industrie Canada, Bureau de la consommation, et Secrétariat du Conseil du Trésor, Division des affaires réglementaires, *Codes volontaires : Guide d'élaboration et d'utilisation*, Ottawa, gouvernement du Canada, mars 1998, « Avant-propos ».

Qu'est-ce qu'un code volontaire?

Les codes volontaires peuvent être définis comme un ensemble d'engagements autres que ceux imposés par la loi, qui :

- sont adoptés par au moins une personne ou un organisme;
- sont destinés à influencer, à modeler, à régir ou à évaluer le comportement;
- sont appliqués de façon uniforme et permettent à tous les participants d'atteindre des résultats uniformes[2].

Les codes volontaires peuvent être élaborés par le secteur privé (entreprises individuelles ou organismes industriels), les administrations publiques, les organisations non gouvernementales et les organismes de normalisation, avec ou sans supervision directe ou encouragement actif de la part des pouvoirs publics[3]. Les codes peuvent prendre la forme d'ententes entre les intervenants d'une industrie, les membres d'organisations non gouvernementales ou les employés d'une entreprise. Ils peuvent être incorporés dans des contrats et obliger les parties à en respecter les dispositions. Ils peuvent prévoir des sanctions et d'autres conséquences en cas de violation, et des mécanismes pour traiter les différends et la non-conformité, notamment la médiation ou l'arbitrage par une partie indépendante. Les codes peuvent même prévoir que des vérificateurs indépendants, des concurrents, des représentants de collectivités et des membres d'organismes de la société civile interviennent dans leur application. L'élaboration et l'application des codes sont principalement motivées par le marché, ce qui n'est pas le cas des régimes de réglementation, par lesquels les administrations publiques adoptent et appliquent des lois coercitives.

Certains codes ne s'appliquent qu'à une seule entreprise[4], tandis que d'autres s'appliquent à des industries[5] et que d'autres ne visent qu'un

2. Industrie Canada et Secrétariat du Conseil du Trésor, *Codes volontaires*, p. 2.
3. Question abordée dans Kernaghan Webb et Andrew Morrison, « The Law and Voluntary Codes: Examining the 'Tangled Web' », dans *Voluntary Codes: Private Governance, the Public Interest and Innovation*, Kernaghan Webb (dir.), Ottawa, Carleton University Research Unit for Innovation, Science and the Environment, 2002. Voir aussi Kernaghan Webb, « Voluntary Initiatives and the Law », dans *Voluntary Initiatives: The New Politics of Corporate Greening*, Robert B. Gibson (dir.), Toronto, Broadview Press, 1999, et Kernaghan Webb et Andrew Morrison, « *Voluntary Approaches, the Environment and the Law: A Canadian Perspective* », dans *Voluntary Approaches in Environmental Policy*, Carlo Carraro et François Lévêque (dir.), Dordrecht (Pays-Bas), Kluwer Academic Publishing, 1999, p. 229.
4. À titre d'exemple, les principes et règles d'approvisionnement de The Gap Inc. (*Sourcing Guidelines and Principles*) exigent des fournisseurs qu'ils respectent certaines normes du travail. Les fournisseurs de The Gap Inc. s'engagent par contrat à respecter les dispositions de *Sourcing Guidelines and Principles*. Voir Greg Rhone, John Stroud et Kernaghan Webb, « The Gap's Code of Conduct for Treatment of Overseas Workers », dans Kernaghan Webb (dir.), *Voluntary Codes*.

aspect limité des activités d'une industrie[6]. Il arrive qu'une entreprise élabore un code en s'inspirant des codes plus généraux d'une industrie[7]. Les codes de conduite internes visant les employés deviennent monnaie courante, et nombre d'entreprises ont un agent chargé de veiller à ce que les employés se conforment au code d'éthique de l'entreprise[8]. Certaines industries appliquent des codes de portée internationale[9].

Bien que de nombreux codes soient volontaires, les entreprises peuvent avoir de bonnes raisons de vouloir s'y conformer. Les codes voient souvent le jour en réaction aux pressions des consommateurs ou de la concurrence, ou à la menace pressentie de nouveaux règlements ou de sanctions commerciales. En général, les codes volontaires sont modifiés et améliorés au fil du temps.

Une norme — un type de code volontaire plutôt formel (sur le plan de la procédure d'élaboration et des techniques d'application) — peut être élaborée dans le cadre du Système national de normes, par des organismes de normalisation[10].

---

5. Le *Code de pratique canadien des services de cartes de débit*, préparé par un groupe de travail gouvernement-industrie-consommateurs, qui s'applique à l'industrie financière, par exemple. L'Association canadienne de marketing a élaboré un certain nombre de codes qui s'appliquent à ses membres et qui, entre autres, protègent les renseignements personnels des consommateurs et limitent la diffusion de renseignements personnels. Le Programme de gestion responsable de l'Association canadienne des fabricants de produits chimiques est un ensemble de règles et de principes conçus pour assurer une gestion sûre et écologique des produits chimiques tout au long de leur cycle de vie.
6. À titre d'exemple, le Programme visant l'étiquetage d'entretien a été élaboré par le gouvernement en collaboration avec l'industrie et les consommateurs, mais l'industrie du vêtement l'applique volontairement. L'étiquetage n'est pas obligatoire, mais un étiquetage incorrect pourrait être considéré comme une pratique déloyale ou trompeuse.
7. Les codes sur la protection de la vie privée, élaborés par les différentes banques selon le *Modèle de code pour la protection des renseignements personnels* de l'Association des banquiers canadiens, par exemple. L'Association canadienne de normalisation, avec l'encouragement du gouvernement fédéral, a élaboré un code pour la protection des renseignements personnels, qui a été adopté depuis par un certain nombre de grandes entreprises et qui forme la base de la législation fédérale.
8. Pour obtenir plus de renseignements, voir le site Web de l'Ethics Officer Association, à **http://www.eoa.org/**. L'association est un organisme américain qui compte des membres partout dans le monde, y compris au Canada.
9. Les Nations Unies, par exemple, ont produit deux codes volontaires à l'intention des fabricants qui commercialisent leurs produits à l'échelle mondiale, le *Code international de commercialisation des substituts du lait maternel* (**http://www.who.org/dsa/cat98/mat8.htm#TheInternationalCode**) et le *Code international de conduite pour la distribution et l'utilisation des pesticides* (**http://www.fao.org/ag/agp/agpp/pesticid/code/PM_Code.htm**). De plus, l'Organisation de coopération et de développement économiques a adopté les *Principes de l'OCDE relatifs au gouvernement d'entreprise* (**http://www1.oecd.org/daf/governance/principes.htm**).
10. Industrie Canada et Secrétariat du Conseil du Trésor, *Codes volontaires*, p. 4.

Les codes volontaires et les régimes de réglementation

La plupart des codes s'inscrivent dans un contexte juridique qui comprend des lois, des règlements, des lignes directrices et des mécanismes d'application. Le cadre législatif et le droit privé dont relèvent les codes volontaires englobent les lois sur la protection des consommateurs, sur la concurrence, la santé et la sécurité, le travail et l'environnement, ainsi que les contrats et la responsabilité délictuelle[11]. Ainsi, un code sur les relations avec les consommateurs relève du droit en matière de contrats et des lois sur la protection des consommateurs[12]. Les codes volontaires concernant l'environnement coexistent avec un éventail complexe de lois fédérales et provinciales, ainsi que de règlements relatifs à la protection de l'environnement, au milieu de travail, à la santé et à la sécurité, et à la responsabilité à l'égard des produits[13]. Les codes volontaires relatifs à la protection des renseignements personnels relèvent du cadre législatif général et du droit en matière de contrat[14].

Il est impossible d'évaluer les codes (et surtout leur efficacité) sans reconnaître l'environnement juridique dans lequel ils fonctionnent. Les codes volontaires peuvent être utilisés pour appuyer les mécanismes juridiques existants, pour remplacer des lois ou pour raffiner un régime juridique. L'existence et le contenu d'un code peuvent avoir des implications juridiques, surtout en ce qui concerne la définition de concepts tels que la « diligence raisonnable » (le comportement habituel ou prévu dans une industrie)[15].

Le désir d'éviter d'avoir à se soumettre à des règlements supplémentaires est souvent un fort incitatif à adopter un code[16]. Dans certains cas, un organisme souhaite agir en « bon citoyen » ou acquérir un avantage concurrentiel; en fait, ce sont là des objectifs complémentaires[17].

---

11. Webb et Morrison, « The Law and Voluntary Codes », *Voluntary Codes*.
12. À titre d'exemple, les codes volontaires de l'Association canadienne de marketing portent principalement sur les lois en matière de contrat et de consommation. Pour consulter le Code de déontologie de l'association, voir **http://www.the-cma.org/fr_index.html**.
13. À titre d'exemple, le Programme de gestion responsable de l'Association canadienne des fabricants de produits chimiques fonctionne dans un tel cadre. Voir John Moffet, François Bregha et Mary Jane Middelkoop, « Responsible Care: A Case Study of a Voluntary Environmental Initiative », dans Webb (dir.), *Voluntary Codes*.
14. Les normes sur la protection des renseignements personnels du secteur privé fonctionnent dans un contexte de réglementation, du droit en matière de contrat et, dans certaines provinces, de responsabilité délictuelle, comme il en est question dans Webb et Morrison, « The Law and Voluntary Codes », *Voluntary Codes*.
15. Webb et Morrison, « The Law and Voluntary Codes », *Voluntary Codes*.
16. Le Programme de gestion responsable en est un exemple; il est décrit dans le texte de Bregha, Moffet et Middelkoop, « Responsible Care: A Case Study of a Voluntary Environmental Initiative », *Voluntary Codes*.

Les codes volontaires remplissent des fonctions similaires à celles des règlements, car ils sont eux aussi conçus pour influencer, modeler, régir et normaliser les comportements. Par contre, les codes se distinguent des règlements, en ce qu'ils ne sont pas appliqués par un palier de gouvernement. Les codes et les règlements sont conçus pour être appliqués uniformément.

Lorsqu'on compare des codes volontaires à des règlements, il importe de se rappeler que ni l'un ni l'autre de ces types d'instruments n'est parfait, tant sur le plan de la conception que de l'application. Il est vrai que les codes volontaires ne donnent pas toujours les résultats escomptés, mais le respect intégral des règlements est également rare. Chaque instrument a ses forces et ses faiblesses. Les évaluateurs qui se préoccupent de la capacité d'un code de remplacer ou de compléter un règlement gouvernemental doivent s'en souvenir.

Contenu

Les règlements et les codes volontaires sont conçus pour influer sur le comportement de certaines industries du secteur privé. Tous deux impliquent la communication de règles aux parties dont les comportements sont visés. Il se peut toutefois que tous les éléments d'un régime de réglementation ne soient pas présents dans un code volontaire. Un régime de réglementation complet comprend les éléments suivants :

- Établissement de règles : élaboration de règles destinées à encadrer les comportements.
- Communication : sensibilisation des personnes visées par les règlements au comportement prévu ou requis par les règles, par des moyens comme la documentation et l'information.
- Surveillance : garantie du respect des règles au moyen d'inspections et de vérifications, et de rapports produits par les personnes visées par les règlements.
- Caractère exécutoire : application de mesures en cas de violation (p. ex., mises en garde, contraventions, poursuites judiciaires).

---

17. Les principes et règles d'approvisionnement (*Sourcing Guidelines and Principles*) de The Gap Inc. ont été élaborés à la suite de la dénonciation des mauvaises conditions de travail imposées par The Gap Inc. dans les pays en développement.

- Arbitrage : imposition de conséquences en cas de violation, ou règlement des différends (plaintes); souvent par une cour, un tribunal, un arbitre ou un médiateur.
- Sanctions : imposition de peines en cas de violation (p. ex., amendes, publicité négative, congédiement, retrait d'un permis ou emprisonnement).
- Évaluation et révision : évaluation périodique d'un régime de réglementation et des modifications apportées aux règles.

À l'exception des sanctions prévues par le droit pénal, tous les éléments d'un régime de réglementation peuvent se trouver dans les codes volontaires. L'établissement de règles est nécessaire car ces règles constituent le code, et la communication est souvent présente, à des fins de promotion. Toutefois, des éléments tels que la surveillance, le caractère exécutoire, l'arbitrage, les sanctions et autres conséquences, et l'évaluation et la révision peuvent être absents d'un code volontaire, ce qui risque de compromettre son efficacité.

Caractéristiques

Voici certaines caractéristiques d'un régime gouvernemental de réglementation :

- Le processus d'établissement de règles est ouvert, transparent, consultatif et représentatif.
- Les règles sont diffusées publiquement, et elles sont communiquées aux personnes visées et aux autres parties intéressées.
- Les règles sont précises et imposent des obligations claires aux personnes visées.
- Les autorités possèdent une politique de respect des règlements et des pouvoirs exécutoires.
- Il existe un mécanisme pour régler les différends et les cas de violation.
- La surveillance, l'application, l'arbitrage et les sanctions sont gérés d'une manière équitable et selon une procédure établie.
- Il existe des mécanismes pour exécuter des évaluations et des vérifications indépendantes.
- On rend compte publiquement des évaluations et des résultats.

Ces caractéristiques ne se retrouvent pas nécessairement de manière égale dans les codes volontaires[18]. Ainsi, la création et l'application d'un code peuvent impliquer moins de transparence, d'équité et d'ouverture.

18. Voir une comparaison générale des modalités d'établissement et d'application des règles dans Webb et Morrison, « The Law and Voluntary Codes », *Voluntary Codes*.

Un cadre d'évaluation pour les codes volontaires

Le cadre d'évaluation des codes volontaires présenté ici traite de nombreuses questions, qui sont abordées aussi dans les cadres d'évaluation des règlements, à savoir :

- la pertinence (le règlement répond-il à un besoin réel?);
- le succès (le règlement atteint-il efficacement ses objectifs?);
- la rentabilité et les solutions de rechange (utilise-t-on les meilleurs moyens possibles pour atteindre les objectifs?).

Puisque certaines des caractéristiques des régimes de réglementation ne s'appliquent pas nécessairement aux codes volontaires, le cadre d'évaluation de ces codes comprend un autre facteur nécessaire, le respect de la procédure établie. On détermine pour chaque domaine les enjeux et les indicateurs de rendement, tels que l'établissement de règles et la surveillance.

Il n'existe pas toujours d'indicateur de rendement simple et évident. Ainsi, l'application d'un code à l'ensemble d'une industrie est généralement considérée comme un indicateur de réussite. Toutefois, lorsque seuls les principaux intervenants de l'industrie adhèrent officiellement au code et que, par conséquent, ils établissent des normes de comportement et de diligence raisonnable pour l'industrie, le code peut quand même atteindre ses objectifs. Alors, les indicateurs de rendement aident simplement à formuler les questions qui pourraient être posées pour déterminer si la procédure établie est respectée ou si le code est toujours pertinent ou rentable, ou s'il faut envisager des solutions de rechange. Les questions ne sont pas toutes pertinentes. Ainsi, des questions concernant la portée sectorielle ne s'appliqueraient pas à l'évaluation de codes élaborés par une seule entreprise. Les administrations publiques pourraient être davantage intéressées à évaluer comment les codes permettent d'atteindre les objectifs de la politique publique, tandis que les entreprises et les organismes de l'industrie pourraient vouloir savoir dans quelle mesure les codes accroissent la confiance des consommateurs.

Procédure établie

Le cadre d'évaluation des codes volontaires traite des questions relatives à la procédure établie qui reçoivent généralement moins d'attention dans les évaluations des régimes réglementaires, car les lois et les règlements sont tributaires de la procédure gouvernementale. Les questions et les indicateurs concernant la procédure établie sont liés à des sujets tels que l'ouverture, la transparence et l'équité. Ils visent le respect de la procédure établie à l'égard :

- des membres de l'industrie (ont-ils tous été consultés quant au contenu du code et ont-ils une influence sur son application?);
- des intervenants concernés (p. ex., employés et fournisseurs; leur opinion a-t-elle été sollicitée?);
- du public intéressé (existe-t-il un processus pour recevoir les plaintes du public, et le public a-t-il participé à la rédaction du code et à sa mise en application?);
- des groupes d'intérêt (p. ex., ont-ils reçu du soutien pour pouvoir vraiment participer à l'élaboration et à la mise en application du code?).

Certaines des questions formulées dans le cadre d'évaluation concernent le traitement différentiel des intervenants de l'industrie, particulièrement les petites et moyennes entreprises (PME). Certaines différences peuvent être inévitables, mais les efforts visant à réduire le fardeau de l'élaboration et de l'application d'un code pour les PME et les autres groupes ayant un accès limité aux ressources sont un important indicateur d'une bonne procédure établie.

Questions	Indicateurs
1. Le code a-t-il été élaboré de façon ouverte, transparente, équitable et significative?	➤ Tous les intervenants de l'industrie, y compris les PME, ont-ils participé de façon significative à l'élaboration du code? ➤ Le public concerné (y compris les travailleurs, les consommateurs, les groupes d'intérêt) a-t-il participé à l'élaboration du code? ➤ Un financement ou un soutien a-t-il été offert aux PME et au public concerné pour les encourager à participer? ➤ Les pouvoirs publics ont-ils participé à l'élaboration du code? ➤ Le code est-il diffusé (publication d'un imprimé ou diffusion dans le Web)? ➤ Le code a-t-il été préparé par un organisme de normalisation? ➤ Quel a été le processus décisionnel (p. ex., consensus, vote majoritaire, vote par catégorie de participants)?
2. L'application du code est-elle équitable?	➤ Y a-t-il un déséquilibre entre les pouvoirs des membres de l'industrie? ➤ Le code impose-t-il des fardeaux différents aux différents membres de l'industrie? ➤ Les règles sont-elles clairement communiquées à l'industrie et au public concerné?
3. Les exigences du code sont-elles claires?	➤ Le code est-il rédigé en un langage clair? ➤ Le code impose-t-il des obligations claires à l'industrie?
4. Existe-t-il des procédures équitables pour la surveillance et l'exécution?	➤ Existe-t-il une directive régissant la surveillance et l'exécution? ➤ Des vérifications sont-elles effectuées par des parties indépendantes et averties? ➤ Le processus de vérification interne par des parties indépendantes est-il soumis à une approbation?

Questions	Indicateurs
5. Existe-t-il des procédures équitables pour le règlement des différends, le traitement des plaintes et les sanctions?	➤ Y a-t-il un ombudsman de l'industrie? ➤ Y a-t-il des possibilités de médiation? ➤ Y a-t-il un arbitre indépendant? ➤ Existe-t-il un processus de traitement des plaintes du public? ➤ Existe-t-il un processus de traitement des plaintes de l'industrie? ➤ Existe-t-il des règles procédurales pour le règlement des différends ou l'arbitrage? ➤ Les règles respectent-elles les principes de l'équité et ceux de l'impartialité et de la loyauté? ➤ Les plaignants sont-ils mis au courant du résultat de leur plainte? ➤ Le résultat est-il public? ➤ Publie-t-on un rapport périodique des plaintes et des résultats? ➤ Le droit à la protection de la vie privée est-il respecté? ➤ L'industrie répond-elle diligemment aux plaintes? ➤ Les résultats sont-ils proportionnels et uniformes? ➤ L'industrie comprend-elle la procédure de règlement des différends? ➤ Le public est-il au courant de l'existence de la procédure de règlement des différends et la comprend-il?
6. Y a-t-il une gamme de sanctions appropriées et des mesures d'incitation au respect du code?	➤ Les sanctions sont-elles proportionnelles à la faute? ➤ Les sanctions sont-elles un moyen de dissuasion suffisant? ➤ Existe-t-il des mesures d'incitation au respect du code?
7. Les sanctions et les mesures d'incitation sont-elles utilisées?	➤ À quel moment sont-elles utilisées? ➤ Sont-elles utilisées de façon uniforme?

Pertinence

Le besoin d'appliquer un code volontaire ou les objectifs de ce code peuvent changer avec le temps. Dans certains cas, les codes deviennent plus détaillés au fil de leur application. L'évaluation d'un code devrait notamment porter sur ses objectifs fondamentaux, pour permettre de les confirmer ou, au besoin, de les modifier.

La présence de codes parallèles peut indiquer qu'un code n'est plus pertinent. Toutefois, dans un marché très dynamique, cela peut aussi indiquer que des membres d'une industrie souhaitent se démarquer en adhérant à des codes concurrents. Dans les domaines où les dispositions législatives sont devenues plus rigoureuses que celles des codes, ces derniers pourraient exiger une mise à jour; ils peuvent quand même démontrer publiquement l'engagement à respecter la loi, et leur mise en application peut être un important moyen de faire respecter la loi par les membres de l'industrie.

Questions	**Indicateurs**
1. Le code volontaire répond-il à un problème fondamental ou à un besoin réel?	➤ Les objectifs du code sont-ils encore pertinents? ➤ Peut-on définir le comportement qui doit changer? ➤ Le problème visé par le code existe-t-il toujours? ➤ Le code a-t-il été mis à jour pour tenir compte de l'évolution de la situation? ➤ Existe-t-il un processus d'évaluation et de révision du code?
2. Existe-t-il des codes ou des instruments juridiques parallèles?	➤ D'autres instruments visent-ils des objectifs semblables? ➤ La multiplicité des instruments sème-t-elle la confusion chez les consommateurs ou d'autres parties intéressées? ➤ L'importance d'un logo ou d'une autre image de marque a-t-elle été diluée? ➤ Les instruments parallèles renforcent-ils ou réduisent-ils la qualité ou la rigueur du code?

Succès

Le succès d'un code se mesure à son efficacité. A-t-il atteint ses objectifs? Est-il susceptible de le faire? Les consommateurs, les travailleurs, les groupes d'intérêt et les organisations non gouvernementales peuvent être particulièrement intéressés par le succès d'un code. L'efficacité d'un code est un important indicateur pour déterminer s'il est, ou s'il est susceptible d'être, une solution de rechange efficace à l'intervention gouvernementale.

Tout comme les indicateurs du rendement, les indicateurs de succès doivent être évalués dans un contexte particulier. Ainsi, la présence d'un organisme industriel bien établi, doté de ressources et d'expertise, est souvent un bon indicateur de la capacité de l'industrie d'élaborer et d'appliquer un code. Toutefois, l'élaboration et l'application d'un code peuvent motiver la création d'un nouvel organisme, qui s'acquitte de ses responsabilités avec énergie et zèle. En général, des facteurs tels que l'application à toute l'industrie, des incitatifs convaincants en faveur de la conformité, la présence d'un organisme industriel bien établi, des mécanismes d'imputabilité et des sanctions en cas de violation indiquent une plus grande probabilité qu'un code soit efficace. Mais l'examen doit être effectué au cas par cas. Les principaux critères d'évaluation demeurent les progrès réalisés dans la poursuite des objectifs, comme la réduction des accidents, la satisfaction de la clientèle ou l'amélioration de la qualité de l'environnement.

Questions	**Indicateurs**
1. Les objectifs du code ont-ils été atteints?	➤ Le nombre de plaintes déposées par les consommateurs a-t-il diminué ou augmenté? ➤ Le nombre de plaintes déposées par les intervenants (p. ex., les travailleurs) a-t-il diminué ou augmenté? ➤ Le nombre de violations des règlements a-t-il diminué ou augmenté? ➤ Le nombre d'accidents du travail a-t-il diminué ou augmenté? ➤ L'image publique de l'industrie s'est-elle améliorée (sondages, reportages dans les médias)? ➤ Les frais juridiques ont-ils diminué? ➤ Les objectifs mesurables, comme le respect des limites d'émission de substances toxiques, ont-ils été atteints?

Questions	Indicateurs
2. Les entreprises sont-elles capables de se conformer au code?	➤ Quel est le degré de technicité des entreprises? ➤ Ont-elles l'expertise nécessaire? ➤ Les entreprises fournissent-elles une formation aux employés à propos de l'application du code et de son respect? ➤ Ont-elles des régimes internes adéquats de surveillance de la conformité? ➤ Consacrent-elles des ressources suffisantes à la surveillance interne de la conformité? ➤ L'organisme industriel forme-t-il les membres de l'industrie, surtout les PME, et leur transmet-il l'information? ➤ L'organisme industriel consacre-t-il des ressources suffisantes à la surveillance, à l'application du code et à l'arbitrage? ➤ Les entreprises ont-elles un bon dossier quant au respect du code? ➤ Les entreprises connaissent-elles bien les dispositions du code?
3. Existe-t-il des mesures pour inciter à la conformité?	➤ L'industrie récompense-t-elle les entreprises qui se conforment au code (p. ex., accès aux services, utilisation de logos)? ➤ La conformité offre-t-elle des avantages financiers (p. ex., augmentation de la productivité, primes d'assurance et frais juridiques réduits)? ➤ La conformité confère-t-elle un avantage concurrentiel? ➤ Existe-t-il des incitatifs d'ordre réglementaire (p. ex., réduction des inspections, délivrance plus rapide de permis)? ➤ Les coûts de désengagement sont-ils élevés pour l'industrie ou l'organisme industriel (difficulté de se soustraire à l'application du code)? ➤ La violation du code peut-elle donner lieu à des sanctions ou à d'autres conséquences négatives? ➤ Les violations sont-elles faciles à détecter par les consommateurs et d'autres intervenants?

Questions	Indicateurs
	➤ Les violations sont-elles faciles à détecter par les autres membres de l'industrie et les concurrents? ➤ Existe-t-il des régimes indépendants de responsabilité juridique qui pourraient rendre la conformité obligatoire? ➤ La conformité est-elle importante pour les consommateurs et le public? ➤ Y a-t-il une pression exercée par les pairs en faveur de la conformité? ➤ Existe-t-il des régimes de réglementation complémentaires?
4. Existe-t-il un organisme industriel ou un autre groupe chargé d'élaborer et d'administrer le code?	➤ Est-il bien établi? ➤ A-t-il l'habitude de collaborer avec les administrations publiques? ➤ Dispose-t-il de ressources suffisantes, y compris de l'expertise requise? ➤ A-t-il un vaste bassin de membres? ➤ Existe-t-il des organismes concurrents?
5. Existe-t-il des mécanismes pour tenir l'industrie ou l'entreprise responsable de la conformité au code?	➤ Existe-t-il un processus de traitement des plaintes du public? ➤ L'industrie a-t-elle un ombudsman? ➤ Des rapports annuels sont-ils produits à l'intention de l'industrie et du public? ➤ L'organisme industriel produit-il des rapports réguliers sur le respect du code, à l'intention des entreprises, de l'industrie et du public? ➤ Existe-t-il des mécanismes de protection des renseignements confidentiels? ➤ Y a-t-il des vérifications effectuées par des parties indépendantes? ➤ Existe-t-il un mécanisme de certification par un organisme de normalisation? ➤ Existe-t-il un organisme consultatif qui sert les consommateurs et le public intéressé? ➤ Existe-t-il des mécanismes de protection pour les employés qui dénoncent les cas de violation à leur employeur ou aux autorités?

Questions	Indicateurs
6. Y a-t-il des sanctions ou des conséquences négatives en cas de violation?	➤ Les sanctions et les conséquences négatives comprennent-elles l'exclusion de l'organisme industriel, le retrait du logo de l'organisme, une publicité négative, des amendes ou des mesures de redressement (p. ex., introduction ou amélioration des mécanismes de surveillance de la conformité)?
7. Les sanctions et les conséquences négatives sont-elles invoquées?	➤ Les sanctions ou les conséquences sont-elles invoquées uniformément?
8. Le code a-t-il des effets pervers?	➤ Le code freine-t-il la concurrence? ➤ Le code impose-t-il des fardeaux différents aux différentes catégories d'entreprises du même secteur (p. ex., PME et grandes entreprises)?
9. Y a-t-il des champions du code?	➤ Les chefs de file de l'industrie ont-ils publiquement appuyé le code? ➤ Les chefs de file de l'industrie exercent-ils des pressions sur leurs pairs pour qu'ils adoptent le code et s'y conforment?
10. Le code a-t-il une grande portée?	➤ Le code s'applique-t-il à l'ensemble d'une industrie? ➤ Le code s'applique-t-il aux plus importants intervenants de l'industrie? ➤ Y a-t-il des importateurs ou d'autres entreprises qui ne sont pas régis par le code de l'industrie?

Autres instruments

Lorsqu'une administration publique examine un régime de réglementation, elle tient compte de la rentabilité. Utilise-t-on les moyens les plus appropriés et efficaces pour atteindre les objectifs? En évaluant un code, l'industrie est invariablement soucieuse de la rentabilité, mais elle s'interroge surtout sur la possibilité de recourir à d'autres instruments. Les codes présentent des avantages par rapport aux lois, particulièrement lorsque les pouvoirs législatifs sont divisés entre divers paliers de gouvernement; les codes peuvent assurer une harmonisation lorsque l'administration publique n'a pas le pouvoir de légiférer en la matière. Les codes peuvent également permettre l'élaboration de régimes parallèles d'autoréglementation, ce qui donne de la souplesse et la possibilité d'expérimenter. Par ailleurs, la loi, contrairement aux codes, impose le respect global de ses dispositions. Elle peut également avoir auprès du public ou des gouvernements étrangers une crédibilité que n'aurait peut-être pas un code, bien que certains jouissent d'une grande crédibilité.

Questions	Indicateurs
1. La portée du code est-elle aussi vaste que prévu?	➤ Une loi aurait-elle une portée plus vaste?
2. Les sanctions prévues dans le code volontaire sont-elles suffisantes?	➤ La violation entraîne-t-elle des conséquences importantes?
3. Le code peut-il s'appliquer à des situations où divers paliers de gouvernement sont concernés?	➤ Y a-t-il chevauchement des compétences (fédérales, provinciales et internationales) en ce qui a trait aux objectifs du code?
4. Est-il nécessaire d'uniformiser les règles?	➤ Une loi produirait-elle des règles uniformes et, le cas échéant, comment ces règles seraient-elles élaborées?
5. Le code volontaire a-t-il besoin d'une plus grande crédibilité?	➤ Qu'est-ce qui pourrait rehausser la crédibilité des règles et de leur régime d'application?
6. La surveillance, l'application ou l'arbitrage par une partie indépendante sont-ils indiqués?	➤ Des dispositions officielles autres que celles déjà en place procureraient-elles l'indépendance nécessaire?
7. Consacre-t-on suffisamment de ressources au code (pour l'établissement de règles, la communication, la surveillance, l'exécution, l'arbitrage, les sanctions et la révision)?	➤ Un autre organisme industriel pourrait-il fournir les ressources nécessaires? ➤ L'administration publique pourrait-elle fournir les ressources nécessaires?

Besoins en matière d'information

Procédure établie

Il faut savoir comment le code a été élaboré. Qui a participé à son élaboration? De quelle façon? A-t-on versé une aide financière à certains participants? Quel a été le processus décisionnel?

L'évaluation de la procédure établie, en ce qui a trait à l'application d'un code, implique une certaine connaissance de la composition de l'industrie, et des mesures prises par les organismes industriels et les entreprises pour se conformer au code. Il importe, par exemple, de connaître les procédures de règlement des plaintes ou des différends des entreprises et des organismes industriels. Cela comprend l'examen des procédures de traitement des plaintes des consommateurs ou du public intéressé, ainsi que des procédures qu'applique l'industrie en cas de violation par un membre. Les mesures d'incitation à la conformité, et les conséquences négatives ou les sanctions en cas de violation, sont également des critères importants.

Pertinence

Pour déterminer si un code volontaire demeure pertinent, il faut en examiner les objectifs initiaux. L'énoncé des objectifs, la documentation sur l'élaboration du code, la publicité concernant son application et les rapports annuels sont des sources d'information précieuses.

Succès

L'évaluation du succès d'un code volontaire exige la connaissance de l'industrie et des entreprises qui la composent, ainsi que des éléments du programme de mise en application. Les questions à poser et le type d'information requis dépendent des objectifs du code (p. ex., de meilleures relations avec les consommateurs, une plus grande sécurité des produits et des travailleurs). Il faut donc se poser les questions suivantes : L'industrie offre-t-elle une formation aux entreprises pour favoriser la conformité? Les entreprises ont-elles des mécanismes internes de surveillance de la conformité? Les entreprises vérifient-elles leur propre conformité? Y a-t-il des vérifications effectuées par une tierce partie? Quelle est la réaction de l'industrie face à une entreprise non conforme? Le code limite-t-il l'entrée de nouveaux membres dans l'industrie? Des plaintes ont-elles été déposées par des consommateurs ou des travailleurs? Le nombre de ces plaintes a-t-il augmenté ou diminué? La nature des plaintes a-t-elle changé? Le nombre d'accidents du travail a-t-il diminué? A-t-on réduit l'émission de substances toxiques? Les problèmes que le code devait régler se sont-ils atténués ou ont-ils évolué? Quels sont les autres facteurs qui pourraient expliquer cette évolution? La productivité s'est-elle améliorée? L'image publique de l'industrie s'est-elle améliorée?

Le processus d'élaboration d'un code doit prévoir la collecte de l'information requise pour une évaluation ultérieure du code. Il peut être nécessaire de cerner dès le départ les besoins en matière d'information et de concevoir des mécanismes de collecte de données, afin de permettre des évaluations valables. Il faut prévoir recueillir de l'information sur les résultats de l'application du code, afin de définir des indicateurs de rendement et d'évaluer ainsi le degré de succès du code.

Autres instruments

Pour évaluer les autres instruments permettant d'atteindre les objectifs d'un code, il faut se renseigner sur les objectifs et sur certaines des forces et des faiblesses du code par rapport à ces aux autres instruments, y compris sa portée et la perception du public quant à sa pertinence et à son succès.

Conclusion

Le cadre présenté ici peut servir à évaluer la mesure dans laquelle divers codes atteignent les objectifs visés, ainsi que leur pertinence. Le cadre traite notamment de la procédure établie, puisque la crédibilité et le contenu des codes peuvent être fortement influencés par les moyens employés pour que toutes les parties concernées participent de manière significative à leur préparation.

Le cadre peut servir aux entreprises, aux associations de l'industrie, aux administrations publiques, aux organisations non gouvernementales, aux travailleurs et à d'autres groupes intéressés qui veulent évaluer des codes existants. Ces mêmes groupes peuvent l'utiliser pour accroître la probabilité de succès d'un code en cours de rédaction, et pour guider les processus d'élaboration et d'application. Toutefois, tout comme les organismes de réglementation éprouvent des difficultés à évaluer les effets des règlements, les rédacteurs et les utilisateurs des codes volontaires ne peuvent pas toujours déterminer la gamme complète des effets (y compris le succès) des codes. Le cadre devrait néanmoins leur faciliter la tâche.