

exercé, ni comment il doit s'intégrer aux activités de réglementation d'autres organismes. Le problème se complique lorsqu'aucune directive ou processus n'est établi pour assurer l'application et le respect de ces lois ou de ces règlements, et lorsque diverses compétences sont visées. Comme nous l'avons mentionné au chapitre I, à l'heure actuelle, chaque ministère et organisme décide de la façon d'appliquer les règlements à l'intérieur de son secteur. Cette situation donne lieu à un régime réglementaire incohérent dont l'application peut avantager ou désavantager certaines firmes ou régions.

6. Toutefois, la cohérence sur le plan de la réglementation ne signifie pas nécessairement que des normes identiques doivent être appliquées uniformément dans tous les cas. Comme Bardach et Kagan l'ont mentionné :

... les impératifs du processus réglementaire nous obligent à des choix : par exemple, entre les sanctions à imposer aux coupables et la protection à accorder aux innocents, entre la cohérence et la souplesse qu'il convient de donner aux règlements, et entre la primauté du droit et celle de la raison. (traduction)²

7. Les règlements devraient être suffisamment souples pour tenir compte des conditions locales et des besoins des petites entreprises. Ce critère a été mis en relief par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) (21:106), l'Organisation canadienne des petites entreprises et la Chambre de commerce du Canada. La question qu'il convient donc de se poser est la suivante : comment en arriver à une réglementation qui soit à la fois cohérente et souple. À cet égard, le Conseil économique du Canada a formulé dans un document datant de dix ans une observation qui est toujours pertinente aujourd'hui :

La cohérence n'exclut pas nécessairement la souplesse, mais un équilibre entre les deux exige une bonne mesure de discernement et beaucoup de bonne volonté de part et d'autre³.

8. Ces deux éléments, c'est-à-dire le discernement et la bonne volonté de part et d'autre, constituent, pour le Comité, le «facteur humain». Cette expression englobe les perceptions et les attentes de l'organisme de réglementation et du réglementé, les rapports qui existent entre eux et leur capacité à s'adapter au changement.

2. Le facteur humain - attentes et perceptions

9. Les audiences du Comité ont permis de conclure qu'il existe un écart considérable entre ce que les clients (c'est-à-dire les réglementés, les bénéficiaires des programmes de réglementation et le grand public) attendent du service de réglementation et l'idée qu'ils se font du service qu'ils ont effectivement reçu. Par exemple, les entreprises déplorent toujours le fait que les règles du jeu ne leur sont jamais indiquées. La Fédération canadienne des entreprises indépendantes (FCEI) a déclaré :

Souvent, les propriétaires d'entreprises ne sont mis au courant de nouveaux règlements que lorsqu'ils font l'objet d'une vérification ou se voient imposer une amende. Des recherches effectuées par la FCEI montrent que les propriétaires d'entreprises ne comptent pas obtenir de renseignements des gouvernements. Ces derniers devraient adopter une stratégie quelconque dans le cadre de laquelle ils travailleraient avec les associations sectorielles ou d'autres groupes à la diffusion de l'information sur la réglementation. (21:107)

² Eugène Bardach et Robert Kagan, *Going by the Book, The Problem of Regulatory Unreasonableness*, Temple University Press, Philadelphia, 1982, p. 304.

³ Conseil économique du Canada, *Reforming Regulation*, 1981, p. 127.