



# La cocréation

Pour que les services réduisent les déficits sociaux, qu'ils règlent une dette sociale de longue date<sup>1</sup> et qu'ils ne se traduisent pas par une demande découlant du défaut d'agir en aval,<sup>2</sup> ils doivent être efficaces. C'est-à-dire qu'ils doivent aborder le vrai problème de la bonne manière. L'une des meilleures façons d'augmenter les chances de réussite des services consiste à faire participer les personnes et les communautés qui sont touchées par une situation au processus d'identification du problème, de conception des services pour y faire face, et à établir la méthode d'évaluation des services. C'est ce qu'on appelle la cocréation.

Or, trop souvent, ce n'est pas ce qui se produit. En raison des problèmes de capacité, des contraintes de temps et des méthodes de travail profondément enracinées, les fonctionnaires qui possèdent l'expertise technique, mais qui sont déconnectés de la réalité sur le terrain, sont chargés de définir le problème, de concevoir des solutions et d'établir les critères d'évaluation. De plus, ces fonctionnaires peuvent

être conscients qu'ils sont soumis à des contraintes cachées et proposeront la meilleure approche qu'ils pensent que les décideurs appuieront et non celle qu'ils croient être la meilleure approche globale.

De même, les gouvernements, notamment celui au pouvoir maintenant mais non exclusivement, comptent souvent sur de la consultation et de la mobilisation superficielle, ce qui érode la confiance du public. La cocréation ne se traduira pas seulement par de meilleurs services, elle améliorera aussi la confiance du public envers le gouvernement. Cette situation peut, à son tour, garantir que les décisions fondées sur des données probantes et les investissements dans des services efficaces résistent aux compressions ou aux modifications sans raison valable. Pour garantir l'optimisation des ressources, il ne suffit pas de fournir de bons services; ils doivent être systématiquement accessibles au fil du temps et les changements doivent reposer sur les besoins des utilisateurs et non sur les préférences du gouvernement.

---

<sup>1</sup> Imagine Canada (un organisme caritatif qui fournit des programmes, des services et l'accréditation aux organismes de bienfaisance, assure la défense du secteur caritatif à l'échelle fédérale et fait la promotion des dons d'entreprise) utilise l'expression « déficit social » pour décrire le fossé qui se crée entre la demande projetée de services des organismes de bienfaisance et sans but lucratif et les ressources financières dont ils disposent\*. Dans le présent mémoire, le Conseil des femmes s'inspire de cette expression et l'applique aux écarts entre les services nécessaires et les services disponibles qui sont fournis par les organismes de bienfaisance, les organismes sans but lucratif ainsi que le gouvernement. Pour plus de renseignements, consultez la publication du Conseil des femmes sur les déficits et dettes sociaux disponible à [conseildesfemmesnb.ca](https://conseildesfemmesnb.ca).

\* Brian Emmett, What Does the Federal Budget Tell Us About Canada's Social Deficit? (en ligne), s.l., Imagine Canada, 2019, <https://www.imaginecanada.ca/en/360/what-does-federal-budget-tell-us-about-canadas-social-deficit>

<sup>2</sup> Selon la méthode Lean Six Sigma, la demande découlant du défaut d'agir est la prestation ou la production de produits et services en aval, à la suite des défaillances du système en amont.\*

\*Lean Consulting, Failure Demand (en ligne), s.l., <https://leanconsulting.com/lean-resources/lean-six-sigma-white-papers/failure-demand/>

On fait déjà la promotion des conditions de la cocréation dans la fonction publique, grâce à des processus tels que des analyses comparatives selon le genre et les travaux réalisés par les Services d'innovation et de conception. Par ailleurs, le secteur communautaire<sup>3</sup> peut apporter un soutien précieux au gouvernement afin de mieux comprendre les réalités sur le terrain et cultiver des relations avec les personnes et les communautés touchées afin que la cocréation soit possible. Le secteur possède aussi de l'expérience dans de nombreuses compétences et approches employées dans la cocréation, même s'il utilise rarement le langage de conception pour les décrire (par exemple, « orienté utilisateur » deviendrait « rencontrer les gens là où ils sont » dans le langage courant du secteur communautaire). En outre, de nombreux principes de l'entrepreneuriat que le gouvernement admire et qui sont utiles aux processus de cocréation, comme le fait d'être allégé et agile, sont fondamentalement intégrés dans les organismes communautaires qui cherchent à faire avancer des causes sociales; une fois encore, ils utilisent tout simplement un vocabulaire différent pour la décrire.<sup>4</sup> On ne peut nier l'expertise et l'efficacité du secteur : dans l'initiative [Résonances](#) du Conseil des femmes, au cours de laquelle on a sondé plus de 1 300 femmes au Nouveau-Brunswick, la réponse la plus courante à une question sur ce qui fonctionne bien pour améliorer la vie des femmes dans la province était les organismes communautaires; le gouvernement arrivait en deuxième place.<sup>5</sup>

Malgré tout ce qu'il peut offrir, le secteur communautaire entretient surtout une relation transactionnelle avec le gouvernement dans laquelle il reçoit du financement (souvent insuffisant) pour fournir des services; dans l'ensemble, il ne participe pas assez compte tenu de son expertise ou de sa capacité d'établir un lien entre le gouvernement et les personnes et les communautés touchées par les problèmes (en réalité, l'existence de ce secteur n'est souvent même pas reconnue dans les grands discours du gouvernement). Résonances a permis de constater qu'un des principaux défis des organismes communautaires est l'engagement avec le gouvernement.

---

<sup>3</sup> Le Conseil des femmes emploie l'expression secteur communautaire pour décrire les organismes de bienfaisance et sans but lucratif communautaires ainsi que les organismes cadres qui les unissent, mais pas les plus grandes organisations parapubliques sans but lucratif, comme les universités, les hôpitaux ou les foyers de soins.

<sup>4</sup> Hanna Thomas, Why Don't We Just Call Agile What it is: Feminist (en ligne), s.l., 2019, <https://medium.com/@Hanna.Thomas/why-dont-we-just-call-agilewhat-it-is-feminist-8bdd9193edba>

<sup>5</sup> Conseil des femmes du Nouveau-Brunswick, Province du Nouveau-Brunswick, Les femmes autochtones au Nouveau-Brunswick (en ligne), Nouveau-Brunswick, 2019, [https://resonatenbresonances.ca/Resonances\\_femmes\\_autochtones.pdf](https://resonatenbresonances.ca/Resonances_femmes_autochtones.pdf)