



Santé
Canada Health
Canada

*Votre santé et votre
sécurité... notre priorité.*

*Your health and
safety... our priority.*

LIGNES DIRECTRICES DE SANTÉ CANADA
SUR LES FRAIS D'UTILISATION EXTERNE

Ligne Directrice sur le Règlement des Plaintes et la gestion des différends pour les frais externes

La présente ligne directrice fait partie d'une série de documents élaborés à titre de supplément à la Politique sur les frais d'utilisation externe de Santé Canada et visant à orienter ses gestionnaires quant aux enjeux relatifs aux frais d'utilisation externe

RÉVISÉE : 2 mars, 2007



Préparé par la
Section des revenus et de l'établissement des coûts
Direction des opérations financières
Direction générale du contrôleur ministériel
Santé Canada
Avec la collaboration du
Le comité ministériel des frais d'utilisation externe

Canada

Santé Canada est le ministère fédéral chargé d'aider les Canadiennes et les Canadiens à conserver et à améliorer leur santé. Nous évaluons l'innocuité des médicaments et de nombreux produits de consommation, nous aidons à améliorer la salubrité des aliments et nous offrons de l'information aux Canadiennes et aux Canadiens afin de les aider à prendre de saines décisions. Nous offrons des services de santé aux peuples des Premières nations et aux communautés inuites. Nous travaillons de pair avec les provinces pour s'assurer que notre système de soins de santé dessert bien les Canadiennes et les Canadiens.

Publication autorisée par le ministre de la Santé.

Ligne directrice sur le règlement des plaintes et la gestion des différends pour les frais externes

est disponible sur Internet à l'adresse suivante :

http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/finance/frais-charg/index_e.html

Also available in English under the title:

Guideline On Complaint Resolution And Dispute Management For External Fees

La présente publication est également disponible sur demande sur disquette, en gros caractères, sur bande sonore ou en braille.

Pour obtenir plus de renseignements ou des copies supplémentaires, veuillez communiquer avec :

Publications

Santé Canada

Ottawa, Ontario K1A 0K9

Tél. : (613) 954-5995

Télec. : (613) 941-5366

Courriel : info@hc-sc.gc.ca

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le ministre de Santé Canada, 2007

SC Pub. : 1345

Cat. : H21-293/3-2007F-PDF

ISBN : 978-0-662-09437-1

PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES PLAINTES ET DE GESTION DES DIFFÉRENDS POUR LES FRAIS EXTERNES

1. Objet et portée

- 1.1. Le présent document fait partie d'une série de lignes directrices élaborées en vue d'orienter les gestionnaires de Santé Canada sur des questions liées à l'utilisation de frais. Les lignes directrices sont destinées à s'appliquer à la plupart des programmes de Santé Canada, mais il incombe à l'utilisateur de tenir compte des circonstances particulières de chaque cas et d'adapter la directive en conséquence.
- 1.2. La présente ligne directrice doit être lue dans le cadre de la Politique sur les frais d'utilisation externe de Santé Canada, la Politique sur les normes de services pour les frais d'utilisation du Conseil du Trésor de même que la *Loi sur les frais d'utilisation* (la *Loi*).
- 1.3. Ce document présente le processus qu'emploie Santé Canada pour régler les plaintes au sujet des frais proposés, nouveaux ou modifiés (élément « A » et annexe A), et pour gérer les conflits une fois les frais instaurés (élément « B » et annexes B et C).
- 1.4. Ce processus vise à fournir aux plaignants une gamme d'options afin de faciliter le règlement des plaintes concernant les frais proposés ou modifiés et la gestion des différends qui apparaissent en ce qui concerne les frais existants. Il a également pour but d'aider le personnel de Santé Canada dans la gestion et la résolution de plaintes et de différends de manière rentable, efficace, ouverte et juste pour toutes les personnes impliquées.

2. Introduction

- 2.1. En vigueur depuis le 31 mars 2004, la *Loi* prévoit plusieurs exigences législatives en vertu des articles 4 et 4.1 concernant le règlement des plaintes relatives aux propositions de frais d'utilisation nouveaux ou modifiés. Ce processus de résolution de différends (élément A) s'applique à tous les aspects des frais nouveaux ou modifiés proposés, notamment les frais eux mêmes, les normes de service et l'établissement des coûts.
- 2.2. Même si une consultation censée et efficace devrait réduire le nombre et la fréquence des différends, il se peut toujours que des conflits subsistent. L'élément B établit des principes directeurs pour qu'un processus ministériel de gestion des différends puisse régler ceux qui surviennent relativement aux frais externes une fois les frais instaurés.

3. Analyse

3.1. Élément A – Règlement des plaintes pour les frais proposés

3.1.1. Mise sur pied d'un comité consultatif indépendant

3.1.1.1. Entre autres exigences, l'article 4 de la *Loi* prévoit qu'avant d'établir ou d'augmenter les frais d'utilisation, d'en élargir l'application ou d'en prolonger la durée d'application, l'organisme de réglementation (tel que le définit la *Loi*) doit établir un comité consultatif indépendant pour le traitement des plaintes déposées par les clients au sujet des frais d'utilisation proposés ou de leur modification.

3.1.2. Première étape : règlement des plaintes par un organisme de réglementation

3.1.2.1. L'organisme de réglementation qui reçoit, dans le délai précisé dans l'avis (au sens de la *Loi*) qu'il fait publier, une plainte relative à la proposition de frais d'utilisation pendant la période doit :

3.1.2.1.1. tenter de régler la plainte;

3.1.2.1.2. communiquer par écrit au plaignant une description des mesures qu'il entend prendre à cette fin.

3.1.3. Deuxième étape : renvoi à un comité consultatif indépendant

3.1.3.1. Le plaignant qui considère que les mesures sont insatisfaisantes peut, dans les trente jours qui suivent l'expiration du délai précisé dans l'avis, demander par écrit à l'organisme de réglementation que la plainte soit soumise à un comité consultatif indépendant.

3.1.3.2. Dans les quarante jours qui suivent l'expiration du délai précisé dans l'avis, l'organisme de réglementation et le plaignant nomment chacun un membre du comité consultatif et ces derniers choisissent ensemble un troisième membre. L'annexe A présente les procédures pour le processus d'examen par le comité consultatif.

3.1.3.3. L'organisme de réglementation peut, pour des raisons d'efficience et d'efficacité, décider qu'un seul comité consultatif instruira plusieurs plaintes relatives à la même proposition. Le cas échéant, le membre du comité nommé par les plaignants l'est à la majorité des voix.

3.1.3.4. Le comité consultatif instruit la plainte et fait rapport par écrit de ses observations et recommandations, dans les trente jours qui suivent la nomination de ses membres, à l'organisme de réglementation et au plaignant.

3.1.4. Coûts des processus de règlement des plaintes

3.1.4.1. Le comité consultatif adjuge les frais relatifs à l'instruction de la plainte, notamment la rétribution et les indemnités de ses membres.

3.1.4.2. Les frais relatifs à l'instruction de la plainte sont exclusivement à la charge du plaignant lorsque le comité considère que la plainte est frivole ou vexatoire.

3.2. Élément « B » – Gestion des différends pour les frais en vigueur

3.2.1. Définition de différend

3.2.1.1. Désaccord au sujet de questions liées aux frais en vigueur, notamment les normes de service.

3.2.2. Processus de gestion des différends

3.2.2.1. Les questions ou différends en rapport avec les frais d'utilisation externe une fois les frais instaurés devront franchir trois étapes.

3.2.2.2. À moins que les deux parties n'en décident autrement, un plaignant doit compléter chaque étape du processus avant qu'un conflit ne puisse être soumis à l'étape suivante.

3.2.2.3. Les parties en cause peuvent convenir de prolonger les délais d'un processus de gestion des différends.

3.2.3. Première étape : gestion des différends à l'échelle de la direction générale

3.2.3.1. Les parties doivent tenter de résoudre un différend concernant les frais externes au moyen de mécanismes de gestion des conflits à l'échelle de la direction générale.

3.2.3.2. L'entente doit être consignée par écrit.

3.2.4. Deuxième étape : renvoi au contrôleur ministériel

3.2.4.1. Si le différend ou la question n'est pas réglé dans les 90 jours civils suivant la date du recours au mécanisme de gestion des différends à l'échelle de la direction générale, ou en l'absence d'un tel mécanisme, le plaignant peut présenter une demande écrite au CM de Santé Canada en vue d'un examen de la deuxième étape. La dite demande doit :

3.2.4.1.1. Lorsqu'un mécanisme de gestion des différends à l'échelle de la direction générale existe, être envoyée dans les 30 jours civils suivant la plus tardive des deux dates suivantes :

- La date de la réponse ou de la décision de la direction générale au sujet de la question ou du différend;
- La date à partir de laquelle une telle décision ou réponse aurait dû être émise;

3.2.4.1.2. Préciser la nature des questions litigieuses;

3.2.4.1.3. Fournir un court résumé des causes du différend;

3.2.4.1.4. Pouvoir contenir d'autres renseignements que le plaignant juge pertinents, notamment de nouveaux éléments.

3.2.4.2. Dans les 14 jours civils suivant la réception de la demande écrite citée précédemment, le CM en enverra une confirmation par écrit au plaignant.

3.2.4.3. Si le plaignant n'a pas tenté de régler le différend au moyen des mécanismes de résolution en vigueur au sein de la direction générale, le différend en question sera référé au mécanisme approprié à l'échelle de la direction générale, et le plaignant en sera avisé en conséquence.

3.2.4.4. En effectuant un examen, le CM peut procéder à ce qui suit :

- Déterminer et analyser tous les renseignements pertinents relatifs au différend, notamment toute information concernant les processus employés au cours de la première étape;
- Rassembler les faits pertinents et les partager avec l'ensemble des représentants des plaignants et de la direction générale;
- Cibler les aspects nécessitant davantage de précision;
- Recueillir tous les renseignements supplémentaires requis;
- Contacter ou rencontrer, à leur demande, les représentants des plaignants et de la direction générale impliqués dans le différend.

3.2.4.5. Dans les 30 jours civils suivant la date de réception de la demande d'examen par le CM, ce dernier enverra une réponse écrite aux parties en cause les informant des résultats du processus d'examen de la deuxième étape avec les motifs de sa décision et, s'il y a lieu, de la mesure corrective prise ainsi que des coûts.

3.2.5. Troisième étape : présentation écrite au ministre de la Santé

3.2.5.1. Dans l'éventualité où la question ou le différend n'aurait pas été réglé à la satisfaction de l'une ou plusieurs des parties au cours de l'examen de la deuxième étape, ces dernières peuvent, dans les 30 jours civils suivant la date de la réponse officielle de la part du CM, envoyer un avis écrit au ministre de la Santé lui soumettant la question ou le différend afin qu'il prenne une décision finale à ce sujet. L'avis doit préciser la nature des questions litigieuses, fournir un court résumé des causes du différend et pouvoir contenir d'autres renseignements que le plaignant juge pertinents.

3.2.5.2. À sa discrétion, et à tout moment dans le cadre de l'examen de la troisième étape, le ministre de la Santé peut, en ce qui concerne la nature du différend, la demande du plaignant pour un processus de médiation ou d'examen par un comité, et en cas d'impasse, inviter le plaignant et les représentants ministériels impliqués dans le différend à participer à l'un des processus suivants :

3.2.5.2.1. Une médiation conformément à l'annexe B;

3.2.5.2.2. Un processus d'examen par un comité consultatif conformément à l'annexe C.

3.2.5.2.3. (Ci-après désignés par « médiation », « processus d'examen par un comité consultatif » ou, conjointement, « processus facilité »)

3.2.6. Toute entente conclue à l'issue d'un processus approuvé en vertu de la précédente section sera consignée par écrit, signée par les représentants autorisés des parties concernées et transmise à celles-ci; et n'engagera que les parties l'ayant signée.

- 3.2.7. Si les parties conviennent de participer à la médiation proposée ou de faire appel à un comité consultatif, le processus d'examen de la troisième étape est suspendu jusqu'à la fin de la procédure de résolution choisie. Les parties impliquées dans le différend approuveront par écrit de prendre part à l'une ou l'autre de ces procédures conformément au présent processus de gestion des différends ainsi qu'aux règlements joints en tant qu'annexes « B » et « C ».
 - 3.2.8. Si une partie refuse de participer à la médiation ou de faire appel à un comité consultatif tel qu'il a été proposé, ou ne répond pas à l'invitation du ministre de la Santé relativement à cette participation dans les 10 jours civils suivant la date de ladite invitation, ce dernier complétera le processus d'examen de la troisième étape conformément au présent point.
 - 3.2.9. Si les parties ne parviennent pas à régler la question ou le différend grâce à la médiation ou au comité consultatif, le processus d'examen de la troisième étape doit reprendre conformément aux dispositions précédentes.
 - 3.2.10. Dans les 30 jours civils suivant la date de réception de la demande d'un examen réalisé par le ministre de la Santé, ou la réception du rapport d'un médiateur ou d'un comité consultatif, la plus tardive étant retenue, le ministre de la Santé enverra une réponse écrite aux parties les informant du résultat du processus d'examen de la troisième étape, motifs à l'appui, de même que des mesures correctives, s'il y a lieu.
 - 3.2.11. Le Ministre a le pouvoir final de décision concernant l'administration de frais externes conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et à d'autres lois, règlements et politiques applicables, y compris la responsabilité de gérer la question ou le différend. Le Ministre peut, avant de prendre une décision finale à cet effet, tenir compte des résultats de l'examen de la deuxième étape de même que de tout rapport du médiateur ou des recommandations du comité.
- 3.3. Coûts des processus de gestion des différends
- 3.3.1. Tout décisionnaire impliqué dans la première ou la deuxième étape énoncée dans le présent document adjuge les frais relatifs à l'instruction de la plainte à sa discrétion, notamment la rétribution et les indemnités des membres du comité consultatif.
 - 3.3.2. Les frais relatifs à l'instruction de la plainte sont exclusivement à la charge du plaignant lorsque le comité considère que la plainte est frivole ou vexatoire.
 - 3.3.3. Les frais comprennent ce qui suit :
 - 3.3.3.1. Rétribution et indemnités du médiateur, ou des membres du comité;
 - 3.3.3.2. Coûts des salles de réunions;
 - 3.3.3.3. Aide administrative;
 - 3.3.3.4. Soutien technique;
 - 3.3.3.5. Frais réels et raisonnables de communication, d'hébergement, de repas et de déplacement des membres du comité, calculés en conformité avec les lignes directrices du Conseil du Trésor.

3.4. Avis

- 3.4.1. Sauf indication contraire, les avis, les demandes ou les communications que ce processus requiert doivent être présentés par écrit et ils seront réputés dûment transmis s'ils sont envoyés par courrier recommandé, par télégramme ou par télécopieur ou s'ils sont remis directement à la personne ressource dont les coordonnées figurent à l'annexe D.

3.5. Examen

- 3.5.1. Santé Canada révisera de temps à autre son processus de gestion des différends et y apportera les changements nécessaires afin de veiller à ce que les processus et les mécanismes prévus dans les présentes répondent aux besoins des plaignants et du Ministère.
- 3.5.2. Santé Canada doit conserver les renseignements sur les questions et les différends soulevés par les plaignants de même que sur les règlements et les mesures correctives prises de sorte à améliorer les programmes et les services, lorsque possible, et à prévenir les différends de nature semblable.

4. Rapport

- 4.0.1. Le paragraphe 4(2) de la *Loi* exige que les renseignements liés à l'établissement d'un comité consultatif indépendant et au traitement accordé aux plaintes soient rapportés annuellement.

5. Références

Loi sur les frais d'utilisation (mars 2004)

Politique sur les normes de services pour les frais d'utilisation – Secrétariat du Conseil du Trésor (novembre 2004)

Politique sur les frais d'utilisation externe de Santé Canada

6. Demandes de renseignements

- 6.1. Les demandes doivent être soumises au :

Bureau des revenus et de l'établissement des coûts
Direction générale du contrôleur ministériel
rca_src@hc-sc.gc.ca
Tél: (613) 952-9936
Télec. : (613) 957-7759

Élément A : Règles du processus de règlement des plaintes par voie de comité consultatif

1. Le comité consultatif sur le règlement des plaintes peut choisir son président.
2. La nomination d'un membre du comité prend fin dans les cas suivants :
 - 2.1. La personne se retire du comité pour des motifs indépendants de sa volonté;
 - 2.2. La partie chargée de la nomination met fin à celle du membre qu'elle a choisi;
 - 2.3. Le plaignant et Santé Canada décident conjointement de mettre fin à la nomination du président.
3. Si la nomination d'un membre du comité prend fin ou si ce dernier se retire, un membre-remplaçant sera nommé par la même partie chargée de la nomination qui avait désigné le membre sortant.
4. Le comité consultatif doit s'acquitter des tâches suivantes :
 - 4.1. Examiner les faits pertinents;
 - 4.2. Déterminer les points d'accord et de désaccord;
 - 4.3. Rencontrer, ensemble ou séparément, les représentants des parties au différend en vue de discuter des faits et de les examiner;
 - 4.4. Émettre des conseils et des recommandations non exécutoires concernant la façon dont le conflit pourrait se régler.
5. Les représentants des parties au différend et ceux de Santé Canada :
 - 5.1. Coopéreront pleinement avec le comité;
 - 5.2. Prêteront une attention prompte, et répondront à toutes les communications du comité consultatif.
6. Les parties devraient fournir au comité consultatif, dès qu'il est constitué, les renseignements suivants :
 - 6.1. Le nom de leurs représentants officiels;
 - 6.2. Une description complète de la question en litige.

7. Le comité consultatif doit tout mettre en oeuvre pour mener ses travaux et s'acquitter de ses obligations en vertu de son mandat, par voie de consensus.
8. Les membres du comité consultatif et les parties au différend conviendront de garder confidentiels les renseignements oraux et écrits divulgués dans les renvois au comité ainsi que le fait que ces renseignements aient été divulgués, sauf exigence contraire de la *loi*. Toutefois, une preuve qui est autrement recevable ne saurait être rendue irrecevable ou non communicable du fait qu'elle a été utilisée au cours du processus d'examen par le comité consultatif.
9. Un membre, ou toute personne engagée ou employée par celui-ci, n'est pas contraignable dans toute procédure pour témoigner au sujet de tout renseignement oral et écrit que cette personne a obtenu ou de toute opinion qu'elle s'est formée en conséquence du renvoi, et toutes les parties s'opposent à tout effort pour faire assigner cette personne ou pour obtenir ce renseignement par voie de subpoena.
10. Un renvoi prend fin lorsque l'un ou l'autre des événements suivants survient :
 - 10.1. L'organisme de réglementation et le plaignant reçoivent le rapport final du comité consultatif;
 - 10.2. Les parties au différend règlent la question en litige;
 - 10.3. Le plaignant se retire du processus d'examen par le comité consultatif.

Élément B : Règles du processus de médiation en vue de la gestion des différends

1. La médiation commence à la date à laquelle les parties ont convenu par écrit d'y participer.
2. La médiation est menée par un médiateur nommé conjointement par les parties.
3. Un médiateur est :
 - 3.1. Un médiateur expérimenté et compétent, de préférence avec des qualités particulières ou une connaissance spécialisée qui seraient utiles eu égard aux circonstances du désaccord;
 - 3.2. Indépendant et impartial.
4. Si les parties ne s'entendent pas sur un médiateur dans les 15 jours civils qui suivent le commencement d'une médiation, la nomination sera faire par une autorité de nomination neutre sur demande écrite d'une partie, dont copie est transmise aux autres parties.
5. La nomination du médiateur prend fin :
 - 5.1. Si le médiateur se retire de ses fonctions pour un quelconque motif;
 - 5.2. Si les parties conviennent de mettre fin à la nomination.
6. Si la nomination d'un médiateur prend fin, un médiateur-remplaçant sera nommé en utilisant la procédure des articles 3 et 4 et le délai requis commence à la date de la fin de la nomination.
7. Une partie peut assister à une médiation avec ou sans conseiller juridique.
8. Si le médiateur est un avocat, il ne doit agir à titre de conseiller juridique pour aucune des parties.
9. Au commencement de la première réunion d'une médiation, chaque partie informe le médiateur et les autres parties de toute limite au pouvoir de ses représentants.
10. Les parties coopèrent pleinement avec le médiateur et prêtent une attention prompte, et répondent à toutes les communications du médiateur.
11. Un médiateur peut mener une médiation de toute façon qu'il considère nécessaire et appropriée pour aider les parties à résoudre le désaccord de façon équitable, efficace et avec un bon rapport coût-efficacité.
12. Dans les sept jours civils suivant la nomination du médiateur, chaque partie remet à ce dernier un bref résumé écrit des faits pertinents, des questions qui font l'objet du désaccord et de son point de vue en ce qui les concerne, et le médiateur remet des copies des résumés à chaque partie à la fin du délai de sept jours.

13. Afin de faciliter la résolution d'un désaccord, la médiation n'est pas ouverte au public.
14. Tous les renseignements échangés pendant le processus de médiation devront être considérés comme des renseignements communiqués « sous toute réserve » aux fins des négociations en vue d'une entente et devront être considérés comme des renseignements à caractère confidentiel par les parties et par leurs représentants, à moins que la loi ne le prévoit autrement. Toutefois, une preuve qui est autrement recevable ou qui peut être communiquée, ne saurait être rendue irrecevable ou non communicable du fait qu'elle a été utilisée pendant la médiation.
15. Un médiateur, ou toute personne engagée ou employée par celui-ci, n'est pas contraignable dans toute procédure pour témoigner au sujet de tout renseignement oral et écrit que cette personne a obtenu ou de toute opinion qu'elle s'est formée en conséquence de la médiation, et toutes les parties s'opposent à tout effort pour faire assigner cette personne ou pour obtenir ce renseignement par voie de subpoena.
16. Un médiateur, ou toute personne engagée ou employée par celui-ci, est inhabile à agir à titre de consultant ou d'expert dans toute procédure relativement au désaccord, y compris dans toute procédure impliquant des personnes qui ne sont pas une partie à la médiation.
17. Une partie peut se retirer d'une médiation en tout temps en donnant un avis écrit de son intention au médiateur.
18. Une médiation prend fin lorsque l'un ou l'autre des événements suivants survient :
 - 18.1. L'expiration d'un délai de 30 jours civils suivant la nomination du médiateur, ou tout autre délai plus long convenu par écrit par les parties;
 - 18.2. Les parties ont convenu par écrit de mettre fin à la médiation ou de ne pas nommer de médiateur remplaçant;
 - 18.3. Une partie se retire de la médiation;
 - 18.4. Les parties signent un accord écrit qui résout le désaccord.
19. Si une médiation prend fin sans que les parties ne parviennent à un accord, les parties peuvent convenir de demander au médiateur de faire une recommandation de règlement par écrit sans force obligatoire, mais le médiateur peut, sans motifs, refuser d'accéder à cette demande.
20. Dans les 15 jours civils suivant la remise d'une recommandation du médiateur, les parties se réunissent avec le médiateur pour tenter de résoudre le désaccord.
21. Si le médiateur refuse d'accéder à la demande d'émettre une recommandation, il doit transmettre un rapport écrit aux parties dans les cinq jours civils suivant la fin de la médiation en y indiquant que la question ou le différend n'a pas été réglé.

Élément B : Règles du processus de comité consultatif sur la gestion des différends

1. Un processus d'examen par un comité consultatif commence à la date à laquelle les parties ont convenu par écrit d'y participer.
2. Le comité consultatif devrait être établi conformément aux dispositions en matière de médiation prévues à l'élément B et doit compter trois membres.
3. Les membres possèdent des compétences et une connaissance approfondie en ce qui a trait au sujet faisant l'objet du désaccord.
4. Dans les 10 jours civils suivant la date à laquelle les parties ont convenu de faire appel à un comité consultatif, le plaignant et Santé Canada nommeront chacun un membre qui le composera.
5. Les deux membres nommés doivent, ensemble et dans les cinq jours civils suivant leur nomination, choisir un troisième membre qui assumera les fonctions de président.
6. Tous les membres du comité accepteront leur nomination et confirmeront par écrit qu'ils acceptent de se conformer à ces lignes directrices.
7. La nomination d'un membre du comité prend fin si :
 - 7.1. La personne se retire du comité pour des motifs indépendants de sa volonté;
 - 7.2. La partie chargée de la nomination met fin à celle du membre qu'elle a choisi;
 - 7.3. Le plaignant et Santé Canada décident conjointement de mettre fin à la nomination du président
8. Si la nomination d'un membre du comité prend fin ou si l'un d'eux se retire, un membre-remplaçant sera nommé par la même partie qui avait nommé le membre sortant.
9. En attendant le remplacement, les procédures du comité seront suspendues à moins que les parties impliquées n'en conviennent autrement.
10. Les membres du comité doivent pouvoir consacrer le temps et l'énergie nécessaires pour effectuer un renvoi au comité et présenter un rapport aux parties au différend dans les 30 jours civils suivant leur nomination.
11. Le comité consultatif doit s'acquitter des tâches suivantes :
 - 11.1. Examiner les faits pertinents;
 - 11.2. Déterminer les points d'accord et de désaccord;
 - 11.3. Rencontrer, ensemble ou séparément, les représentants des parties au différend en vue de discuter des faits et de les examiner;
 - 11.4. Émettre des conseils et des recommandations non exécutoires concernant la façon dont le conflit pourrait se régler.

12. Les représentants des parties au différend et ceux de Santé Canada
 - 12.1. Coopéreront pleinement avec le comité;
 - 12.2. Prendront promptement connaissance de toutes les communications du comité consultatif et y répondront.
13. Les parties conviennent de fournir les renseignements suivants au comité dans les 48 heures suivant le choix du président :
 - 13.1. Le nom de leurs représentants officiels;
 - 13.2. Une description complète de la question en litige.
14. Le comité consultatif doit tout mettre en oeuvre pour mener ses travaux et s'acquitter de ses obligations en vertu de son mandat, par voie de consensus.
15. Dans les 30 jours civils suivant la nomination des membres du comité, ces derniers présenteront un rapport écrit aux parties et au ministre.
16. Le rapport doit énoncer les points en litige et contenir des conseils et des recommandations non exécutoires concernant la façon dont le différend pourrait se régler.
17. Dans les 14 jours civils suivant la réception du rapport écrit final du comité, les parties peuvent se réunir et s'efforcer de résoudre le désaccord en tenant compte du rapport du comité ou de tout autre facteur.
18. Les membres du comité consultatif et les parties au différend conviendront de garder confidentiels les renseignements oraux et écrits divulgués dans les renvois au comité ainsi que le fait que ces renseignements ont été divulgués, sauf exigence contraire de la loi. Toutefois, une preuve qui est autrement recevable ne saurait être rendue irrecevable ou non communicable du fait qu'elle a été utilisée au cours du processus d'examen par le comité consultatif.
19. Un membre, ou toute personne engagée ou employée par celui-ci, n'est pas contraignable dans toute procédure pour témoigner au sujet de tout renseignement oral ou écrit que cette personne a obtenu ou de toute opinion qu'elle s'est formée en conséquence du renvoi, et toutes les parties s'opposent à tout effort pour faire assigner cette personne ou pour obtenir ce renseignement par voie de subpoena.
20. Un renvoi prend fin lorsque l'un ou l'autre des événements suivants survient :
 - 20.1. L'expiration d'un délai de 14 jours civils suivant la réception du rapport final du comité, ou tout autre délai plus long convenu par écrit par les parties impliquées;
 - 20.2. Les parties au différend règlent la question en litige;
 - 20.3. Une partie se retire du processus d'examen par un comité consultatif.

Information sur les personnes ressources des directions générales

CM et ministre de la Santé

Gestionnaire, Bureau des revenus et de l'établissement des coûts
Planification ministérielle et administration financière
Direction générale des services de gestion, Santé Canada
Indice de l'adresse 3203D
Édifice Qualicum
2932, chemin Baseline, tour C, 2^e étage, pièce A200
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Téléphone : 613 957-7324, télécopieur : 613 957-2292

Direction générale des produits de santé et des aliments

Médicaments à usage humain et matériels médicaux

Directeur, Bureau des services opérationnels
Direction des produits thérapeutiques
Direction générale des produits de santé et des aliments
Indice de l'adresse 3005D
Complexe Holland Cross, tour A, 5^e étage, pièce 517
11, avenue Holland
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Téléphone : 613 946-6586, télécopieur : 613 941-3338

Produits pharmaceutiques vétérinaires

Gestionnaire, Division de la gestion des présentations et du savoir
Direction des médicaments vétérinaires
Direction générale des produits de santé et des aliments
Indice de l'adresse 3000A
Complexe Holland Cross, tour A, sous sol
11, avenue Holland
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Téléphone : 613 957-3884, télécopieur : 613 957-3861

Direction générale de la santé environnementale et de la sécurité des consommateurs

Programme de santé au travail et de sécurité du public

Gestionnaire, Direction de la planification stratégique et services de gestion
Direction générale de la santé environnementale et de la sécurité des consommateurs
Indice de l'adresse : 3709D
Édifice Vanguard, 9^e étage
171, rue Slater
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Téléphone : 613 941-8625, télécopieur : 613 954-5822

Programme de la sécurité des milieux

Directeur, Bureau de la radioprotection
Direction générale de la santé environnementale et de la sécurité des consommateurs
Indice de l'adresse : 6302A
Immeuble de la radioprotection, 2^e étage
775, chemin Brookfield
Ottawa (Ontario) K1A 1C1
Téléphone : 613 954-6647, télécopieur : 613 952-9071

Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire**Frais applicables aux demandes**

Directrice, Coordination des demandes d'homologation
Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire
Indice de l'adresse : 6606D
2720, promenade Riverside
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Téléphone : 613 736-3670, télécopieur : 613 736-3666

Frais de maintien (annuels)

Directeur, Planification et coordination de la gestion
Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire
Indice de l'adresse : 6605C1
2720, promenade Riverside
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Téléphone : 613 736-3411, télécopieur : 613 736-3410