



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

## Consultations

Cette ligne directrice fait partie d'une série de documents préparés pour compléter la Politique sur les frais d'utilisation externe de Santé Canada et pour guider les gestionnaires de Santé Canada à propos des questions touchant l'utilisation des frais.

RÉVISÉE: Mars 2007



Préparé par :  
Section des revenus et de l'établissement des coûts  
Direction des opérations financières  
Direction générale du contrôleur ministériel  
Santé Canada  
En consultation avec la Direction générale  
des affaires publiques, de la consultation et des régions  
et le Comité sur les frais d'utilisation externe de Santé 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 la Consultation*

est disponible sur Internet à l'adresse suivante :

[http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/finance/frais-charg/index\\_e.html](http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/finance/frais-charg/index_e.html)

Also available in English under the title:

*Health Canada External Fee Guidelines for Consultation*

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](mailto:info@hc-sc.gc.ca)

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

SC Pub. : 7004

Cat. : H21-293/7-2007F-PDF

ISBN : 978-0-662-09735-8

## CONSULTATIONS

### 1. But et portée

- 1.1. Cette ligne directrice fait partie d'une série élaborée dans le but de guider les gestionnaires de Santé Canada à propos des questions touchant l'utilisation des frais. Les lignes directrices sont conçues pour s'appliquer à la plupart des programmes de Santé Canada, mais il incombe à l'utilisateur de prendre en compte les circonstances propres à chaque cas et à adapter l'orientation en conséquence.
- 1.2. Cette ligne directrice approfondit les questions touchant le processus de consultation requis avant que Santé Canada ne fixe, n'augmente ou n'étende l'application de frais externe ou n'augmente la durée de frais. Cette ligne directrice doit être prise en considération dans le contexte de la Politique de Santé Canada sur les frais d'utilisation externe, des lignes directrices connexes de Santé Canada, de la Politique du Conseil du Trésor sur les normes de service pour les frais d'utilisation et de la *Loi sur les frais d'utilisation*.
- 1.3. Cette ligne directrice complète la politique de Santé Canada sur la participation du public actuellement rédigée (mars 2007).
- 1.4. Lorsqu'une orientation et des procédures sont requises de la Direction générale pour réglementer des gammes de produits particulières, elles doivent suivre et respecter la présente ligne directrice ministérielle.

### 2. Introduction

- 2.1. Santé Canada s'est engagé en matière de participation du public qui fait partie intégrante de la prise de décisions et de la prestation de services de qualité.<sup>1</sup>
- 2.2. La réticence de nombreuses personnes à compter sur le gouvernement pour prendre seul des décisions en matière de gestion des risques oblige la mise en place de mécanismes visant à fournir de plus grandes possibilités non seulement d'échange d'information mais, si possible, de participation au processus décisionnel en matière de gestion des risques.<sup>2</sup>
- 2.3. La politique du gouvernement du Canada consiste à poursuivre et à promouvoir la consultation avec les Canadiens en ce qui concerne la conception de programmes et de services.<sup>3</sup>
- 2.4. La consultation est nécessaire en vertu de l'article 4 de la *Loi sur les frais d'utilisation* et elle est espérée par les parties concernées.
- 2.5. La *Politique sur les normes de services pour les frais d'utilisation* exige une consultation avec les parties concernées qui payent et qui ne payent pas de frais d'utilisation en ce qui a trait au développement de normes de services associées aux frais d'utilisation.

### 3. Discussion

- 3.1. L'article 4 de la *Loi sur les frais d'utilisation* demande que des mesures raisonnables soient prises pour informer les clients et les autres organismes de réglementation avec une clientèle similaire des frais

---

<sup>1</sup> La Boîte à outils concernant la participation du public à la prise de décisions de Santé Canada – 1er principe.

<sup>2</sup> Cadre décisionnel de Santé Canada pour la détermination, l'évaluation et la gestion des risques pour la santé – 1er août 2000.

<sup>3</sup> Bureau du Conseil privé – – Lignes directrices sur la consultation pour les gestionnaires dans la fonction publique fédérale – 21 décembre 1992

d'utilisation et des détails afférents. Ce sont de bonnes habitudes d'affaires auxquelles les parties concernées s'attendent, que les frais externes soient assujettis ou non à la *Loi sur les frais d'utilisation*.

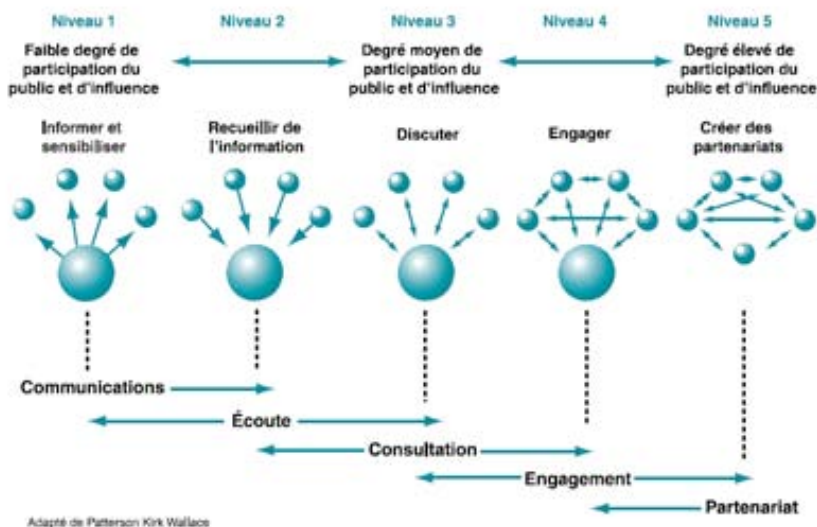
3.2. Un grand volume de documents est disponible à l'interne et à l'externe pour guider les gestionnaires dans le processus de consultation. Le but de cette ligne directrice est d'attirer l'attention du lecteur sur certaines sources disponibles et pour répondre à certaines des questions les plus pertinentes pouvant aider les gestionnaires à exécuter les consultations appropriées pour établir les frais d'utilisation externe.

#### 4. Continuum de la participation du public de Santé Canada<sup>2</sup>

4.1. La prestation de services de santé est une responsabilité complexe et intergouvernementale. Le succès dépend de la collaboration et de la coordination entre les nombreux partenaires et parties concernées, y compris les gouvernements fédéral, provincial et territorial, les organismes des Premières nations et des Inuits, le secteur du bénévolat et communautaire, les professionnels de la santé, le secteur privé et les Canadiens. La mission de Santé Canada – aider les habitants du Canada à maintenir et à améliorer leur santé – est au centre du rôle fédéral dans le secteur de la santé et met en évidence la nature collaborative de la prestation des services de santé au Canada.

4.2. Le continuum de la participation du public illustre les différents niveaux de participation et leur influence appropriée sur la prise de décisions. Il est intéressant de remarquer que la consultation peut, et souvent doit, survenir à différents niveaux de participation durant la prise de décisions. Le continuum de la participation du public indique quand et comment faire participer les parties concernées quand il s'agit de fixer, d'augmenter ou d'étendre l'application de frais d'utilisation externe.

### Politique ministérielle Continuum de la participation du public



<sup>4</sup> Les cinq niveaux de participation du public de Santé Canada, de concert avec les critères de sélection à chaque niveau, sont mis en évidence dans la Boîte à outils concernant la participation du public à la prise de décisions de Santé Canada.

## 5. Principes directeurs clés :

- 5.1. La consultation avec les Canadiens est essentielle pour des services efficaces au public. Elle doit avoir lieu préalablement, et non pas subséquemment.
- 5.2. La consultation doit avoir lieu avant que le Ministère ne fixe, n'augmente ou n'étende l'application de frais ou n'en augmente la durée.
- 5.3. Pour être efficace, la consultation doit être basée sur l'ouverture, la confiance, l'intégrité, le respect mutuel quant à la légitimité et le point de vue de tous les participants, et sur la transparence du but et du processus.
- 5.4. L'issue de la consultation ne doit pas être prédéterminée. La consultation ne doit pas servir à communiquer des décisions qui ont déjà été prises.
- 5.5. L'initiative de consulter peut venir de l'intérieur de Santé Canada ou de l'extérieur – chacun doit réagir de manière aussi constructive qu'il le peut.
- 5.6. Des mesures raisonnables doivent être prises pour avertir les parties concernées de l'action proposée concernant des frais afin de leur donner la possibilité d'exprimer des idées ou des propositions quant à des moyens d'améliorer les services associés aux frais, et de contribuer à l'établissement des normes de service et aux niveaux de frais.
- 5.7. Dans la mesure du possible, la consultation doit rassembler toutes les parties qui sont intéressées ou concernées par l'issue de la proposition de frais, y compris les parties intéressées qui ne paient aucun frais.
- 5.8. Les participants à une consultation doivent avoir des rôles clairement définis. Les participants doivent pouvoir influencer sur l'issue et avoir un enjeu dans la mise en œuvre de toute action approuvée.
- 5.9. Une consultation efficace implique un engagement partagé; une compréhension claire et mutuelle des questions, des objectifs du but et des attentes de toutes les parties est essentielle; le programme et le processus doivent être négociables; toute contrainte doit être établie au départ.
- 5.10. Les participants doivent avoir une idée réaliste du temps qu'une consultation prendra vraisemblablement et en assurer la planification en concevant le processus.
- 5.11. Tous les participants doivent avoir un accès opportun à l'information pertinente et facilement compréhensible, y compris la façon dont les frais sont déterminés, ainsi que les éléments recettes et coûts des frais, et s'engager eux-mêmes à partager l'information.
- 5.12. Une consultation efficace n'aboutira pas toujours à une entente; cependant, elle doit permettre de mieux comprendre la position de l'autre.
- 5.13. Lorsqu'une consultation n'aboutit pas à une entente, dans la mesure du possible, les participants doivent assumer la responsabilité de la mise en œuvre des recommandations résultantes.
- 5.14. Une consultation efficace demande un suivi. Les participants ont le droit de savoir quelle utilisation est faite des points de vue et de l'information qu'ils fournissent. Ils doivent également être informés de l'incidence que leurs idées et leur participation ont en fin de compte sur la prise de décisions concernant les frais.
- 5.15. Les compétences requises pour une consultation efficace sont : planification, écoute, communication, négociation et création d'un consensus. Les participants doivent être formés et les facilitateurs doivent maîtriser ces compétences.

## 6. Outils de Consultation

- 6.1. La Boîte à outils concernant la participation du public à la prise de décisions de Santé Canada fournit les principes, les lignes directrices et l'information touchant la participation efficace des citoyens dans la prise de décisions du gouvernement sur les questions de santé.  
Elle est disponible à [http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/pubs/public-consult/2000decision/index\\_f.html](http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/pubs/public-consult/2000decision/index_f.html).
- 6.2. La Boîte à outils offre des lignes directrices pratiques sur la planification, la conception, la mise en œuvre et l'évaluation d'une gamme de techniques de participation du public.
- 6.3. La Boîte à outil détermine également un certain nombre de techniques appliquées à la participation des parties concernées. Il est important d'apparier la technique utilisée au but et à l'objectif d'une activité de consultation.

## 7. Sources d'information sur les consultations

### 7.1. Sites d'avis :

- 7.1.1 Consultations auprès des Canadiens – Site Web du gouvernement fédéral  
[www.consultingcanadians.gc.ca/](http://www.consultingcanadians.gc.ca/)
- 7.1.2 Gazette du Canada – Site Web du gouvernement fédéral – [www.canadagazette.gc.ca/](http://www.canadagazette.gc.ca/)

### 7.2. Sites des ressources :

- 7.2.1 Participation du public et consultations – Site Web de Santé Canada –  
[www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/public-consult/index\\_e.html](http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/public-consult/index_e.html)
- 7.2.2 Bureau du consommateur et Participation du public – Site Web de Santé Canada (DGPSA) --  
[www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/branch-dirgen/hpfb-dgpsa/ocpi-bpcp/index-e.html](http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/branch-dirgen/hpfb-dgpsa/ocpi-bpcp/index-e.html)
- 7.2.3 Centre d'expertise de la consultation en direct – Site Web du gouvernement fédéral (TPSGC)  
[-www.pwgsc.gc.ca/onlineconsultation/text/links-e.html](http://www.pwgsc.gc.ca/onlineconsultation/text/links-e.html)
- 7.2.4 Cadre décisionnel de Santé Canada pour la détermination, l'évaluation et la gestion des risques pour la santé – 1er août 2000  
[http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/pubs/hpfb-dgpsa/risk-risques\\_tc-tm\\_e.html](http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/pubs/hpfb-dgpsa/risk-risques_tc-tm_e.html)

### 7.3. Sites de référence internationale:

- 7.3.1 Association internationale pour la participation du public – Australie –  
[www.iap2.org/](http://www.iap2.org/)

## 8. Étapes de la consultation

Le Secrétariat de la consultation ministérielle (SCM) est le centre ministériel d'expertise des activités de consultation du public à Santé Canada. Il peut fournir les conseils, les outils et les ressources nécessaires pour diriger un large éventail d'activités de participation du public. On encourage les programmes à communiquer avec le SCM dès les premières phases de planification de l'activité.

En outre, toutes les activités de consultation doivent être signalées au SCM et l'information sur chaque activité doit être affichée sur le site Web de Santé Canada conformément à la politique du Conseil du Trésor sur la communication. Communiquer avec le SCM à [ccs\\_scm@hc-sc.gc.ca](mailto:ccs_scm@hc-sc.gc.ca), qui vous dirigera vers le conseiller en consultation approprié.

Voici certains points clés à prendre en compte en planifiant une activité de participation du public :

- 8.1. Établir des buts et des objectifs clairs pour l'activité de consultation.
- 8.2. Établir des normes comparables à celles établies par d'autres pays et susceptibles d'être utilisées pour mesurer le rendement.
- 8.3. Effectuer une évaluation de l'impact pour déterminer les facteurs pertinents et tenir compte de ses résultats afin de décider s'il y a lieu de fixer ou de modifier le frais.
- 8.4. Identifier les parties concernées avec qui les consultations doivent avoir lieu (y compris les parties concernées qui payent et qui ne payent pas de frais).
- 8.5. Comprendre les groupes de parties concernées, y compris les partisans et les adversaires éventuels.
- 8.6. Former un comité consultatif indépendant chargé de régler les plaintes. Envisager une consultation initiale sur l'approche conceptuelle, suivie d'une consultation sur les propositions détaillées de frais.
- 8.7. Envisager des consultations combinées dans la mesure du possible.
- 8.8. Décider une méthode de consultation (méthodologie/technique).
- 8.9. Planifier la logistique.
- 8.10. Préparer des trousse de consultation, incluant une explication nette sur la façon le frais est déterminé et une identification du coût et les éléments du revenu.
- 8.11. Préparer des trousse de consultation, y compris une explication claire de la manière dont le frais est déterminé et une indication des éléments de coût et de recette.
- 8.12. Déterminer des candidats possibles à la réduction des frais.
- 8.13. Rendre compte aux parties concernées des résultats du processus de consultation.
- 8.14. Évaluer les consultations afin de mesurer l'efficacité du processus.

## 9. Résolution de problèmes

- 9.1. Si les frais sont assujettis à la *Loi sur les frais d'utilisation*, un comité consultatif indépendant doit être établi pour régler les plaintes déposées par un client concernant les frais d'utilisation, ou pour apporter un changement avant que les frais d'utilisation soient fixés ou changés.
- 9.2. Il faut s'efforcer de résoudre tout problème cerné durant une consultation en clarifiant une position, un détail ou le fondement d'une décision ou d'une recommandation
- 9.3. La consultation permet le partage de l'information et des opinions mais n'aboutit pas toujours à une entente entre les parties. Bien que la participation puisse être recherchée par des consultations, en fin de compte, le ministre est responsable de toutes les décisions concernant les frais.
- 9.4. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les plaintes et les différends, consulter la Ligne directrice sur le règlement des plaintes et la gestion des différends concernant les frais d'utilisation externes.

## 10. Établissement de rapports

- 10.1. Des commentaires clairs doivent être transmis aux participants sur les conclusions générales de la consultation, sur la façon dont les consultations ont influé sur les décisions et sur les raisons soutenant la décision finale.
- 10.2. Les résultats des efforts de consultation concernant les frais et les normes de service associées doit être consignés dans le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) conformément à la politique du Conseil du Trésor sur les normes de service pour les frais d'utilisation. Le compte rendu dans le RMR concernant l'imposition de frais d'utilisation externes est coordonné par la Section des recettes et de l'établissement des coûts. L'information fournie à la Section des revenus et de l'établissement des coûts sur les consultations doit être cohérente avec l'information fournie au Secrétariat de la consultation ministérielle
- 10.3. La présentation de rapports au Secrétariat de la consultation ministérielle est exigée.

## 11. Références

### *Loi sur les frais d'utilisation*

Ligne directrice sur la navigation avec le processus de frais externe

Ligne directrice sur le processus de frais externe

Ligne directrice sur la résolution des différends et la gestion des frais d'utilisation externe

Politique du Conseil du Trésor sur les normes de service pour les frais d'utilisation

Boîte à outils concernant la participation du public à la prise de décisions de Santé Canada

Cadre décisionnel de Santé Canada pour la détermination, l'évaluation et la gestion des risques pour la santé

Politique du Conseil du Trésor sur la communication du gouvernement du Canada

Lignes directrices du Bureau du Conseil privé sur la consultation pour les gestionnaires dans la fonction publique fédérale

## 12. Demandes de renseignements

- 12.1. Les demandes de renseignements doivent être adressées à :

Section des revenus et de l'établissement des coûts

Direction générale du contrôleur ministériel

[rca\\_src@hc-sc.gc.ca](mailto:rca_src@hc-sc.gc.ca)

Tél : (613) 952-9936

Télé: (613) 957-7759