



DOCUMENT D'INFORMATION

Règlement des différends

La Direction générale des produits de santé et des aliments (DGPSA) de Santé Canada s'est engagée à élargir la gamme et la souplesse des options disponibles pour prévenir et régler les différends avec les intervenants tout en continuant de mettre la santé et la sécurité des Canadiens et des Canadiennes au premier plan.

Le règlement des différends (RD) est maintenant une pratique courante dans d'autres ministères fédéraux et dans le secteur privé. La création de nouvelles options pour le règlement des différends figure parmi l'une des nombreuses bonnes habitudes d'affaires adoptées par la Direction générale. Ces options seront adaptées à la nature de chaque différend et elles accroîtront la prévisibilité, l'uniformité et la transparence au sein de la Direction générale.

Santé Canada et la DGPSA se sont engagés à assurer une participation significative des intervenants dans l'élaboration et l'adoption de processus et de procédures de règlement des différends. Les professionnels de la santé, l'industrie, les groupes de défense de l'intérêt public et le grand public sont tous des acteurs importants dans la protection de la santé et sont tous invités à participer au processus au fur et à mesure que nous avançons.

Qu'est que le règlement des différends?

La DGPSA définit le règlement des différends comme une gamme complète d'options servant à prévenir et à régler les conflits. Ces options comportent des mesures moins coûteuses et officielles telles que la négociation et la médiation au moyen desquelles les parties ont la responsabilité de résoudre leur conflit, par opposition à des mécanismes axés sur les droits plus coûteux et officiels tels que les litiges où les parties cèdent leur pouvoir en ce qui a trait au différend et son règlement à un juge ou à un arbitre.

Puisque les conflits varient grandement, il n'y a pas de manière unique de les traiter. Dans le cadre du RD, le processus choisi pour résoudre le conflit peut être fondé sur les besoins particuliers de chaque situation.

Enquête auprès des intervenants

L'année dernière, la DGPSA a fait les premiers pas concernant l'amélioration de la façon de régler les différends liés aux décisions et aux mesures de réglementation. L'un de ces pas consistait à commander une enquête en direct ciblant l'industrie, les associations de l'industrie, les groupes de défense des consommateurs et de l'intérêt public qui avaient fait affaires avec la Direction générale au cours des cinq dernières

années. On leur a demandé de donner leurs points de vue sur les sources et les types de différends qu'ils avaient eu avec la Direction générale, sur leur degré de satisfaction envers les processus de règlement des différends ainsi que sur d'autres sujets connexes.

Parmi les divers problèmes, les répondants nous ont dit qu'ils ne sont généralement pas au courant des mécanismes de règlement des différends qui leur sont offerts. Notre intention au sujet de cette consultation – et au sujet du projet de RD dans son ensemble – consiste à prendre des mesures pour mieux communiquer avec les intervenants à propos de la gamme de mécanismes de RD qui existent et à propos du processus de prise de décision comme tel.

Les résultats de l'enquête ont aussi indiqué une forte dépendance à l'égard des négociations et des discussions non officielles visant le règlement des différends. Nous nous efforcerons d'élargir la gamme de mécanismes tant officiels que non officiels en vue de régler efficacement les différends.

Prochaines étapes

En allant de l'avant, nous prendrons le temps d'établir nos assises sur les résultats de l'enquête

et nous travaillerons avec les intervenants afin de mettre en application les améliorations concernant les normes de service ainsi que les mécanismes de règlement des différends pour prévenir et résoudre efficacement et adéquatement les différends.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec la personne suivante :

Vanessa Ross – (613) 941-9098

Matt Bondy – (613) 952-4087

The logo for the Government of Canada, featuring the word "Canada" in a serif font with a red maple leaf symbol above the letter 'a'.