



## Sommaire des résultats

### Enquête sur le règlement des différends (RD) menée auprès des intervenants

*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 des Canadiens et des Canadiennes au premier plan. L'objectif à long terme de Santé Canada est de fournir à la Direction générale et aux intervenants des options adaptées à la nature de chaque différend tout en améliorant l'uniformité et la transparence au sein de la Direction générale.*

*Dans le cadre de cet engagement, la DGPSA a mandaté l'année dernière la société COMPAS Inc. de mener une enquête en direct auprès des intervenants tels que l'industrie, les associations de l'industrie, les groupes de défense de consommateurs et de l'intérêt public qui ont fait affaires avec la Direction générale au cours des cinq dernières années. Notre but principal consistait à recueillir des renseignements à propos de la nature de leurs interactions avec nous et de la façon dont leurs différends avec nous ont été réglés. On a effectué 322 sondages. À partir de cet échantillon, les résultats sont considérés comme exacts dans un écart de plus ou moins 5 p. 100, 19 fois sur [20] (les chiffres les plus prudents).*

*Voici un aperçu des conclusions de l'enquête. Le rapport intégral de la société COMPAS Inc. est disponible dans le site Web de la Direction générale. (L'information dans url sera ajoutée.)*

---

#### Nature des négociations avec la DGPSA

- Au cours des cinq dernières années, la plupart des répondants du sondage été en négociation avec deux directions : la Direction des produits thérapeutiques et l'Inspectorat de la Direction générale des produits de santé et des aliments.
  - 76 % Direction des produits thérapeutiques
  - 53 % Inspectorat de la Direction générale des produits de santé et des aliments
  - de 18 à 21 % Direction des produits de santé commercialisés, Direction des aliments et Direction des produits de santé naturels
  - 15 % Direction des produits biologiques et des thérapies génétiques
  - 12 % Direction des médicaments vétérinaires
- Les différends avec la DGPSA ne sont pas répartis également. Un peu plus de la moitié des répondants (53 %) n'ont eu aucun différend avec la Direction générale au cours des cinq dernières années tandis que 41 p. 100 ont indiqué en avoir eu un ou plus, les deux tiers en ont eu plus de un et le quart cinq et plus. Étant donné que le grand nombre d'interactions avec la Direction des produits thérapeutiques et l'Inspectorat de la Direction générale des produits de santé et des aliments, les différends étaient le plus susceptibles de se produire dans ces deux organismes, soit 66 p. 100 et 30 p. 100 respectivement.

#### Types de différends

Bien des différends portent sur les évaluations de l'après-vente (45 %), la catégorisation des produits (30 %), les inspections et les échéances des décisions (28 % chacune). Quant

à la nature des différends, elle relevait souvent du domaine de l'interprétation<sup>1</sup> (54 %), scientifique ou technique<sup>2</sup> (46 %), lié à la qualité du service<sup>3</sup> (41 %), de même que factuel<sup>4</sup>.

### **Expérience avec le règlement des différends de la DGPSA**

Les répondants étaient généralement satisfaits des employés de la DGPSA et de leur volonté de régler les problèmes. En particulier, des répondants qui ont eu un ou plusieurs différends avec la DGPSA, 21 p. 100 ont indiqué que ce qu'ils préféreraient des processus de règlement des différends était l'obligance et la compétence du personnel de la DGPSA, suivies de la communication ouverte (16 %) ainsi que la nature non officielle des discussions (12 %).

Les réponses du sondage indiquent une insatisfaction générale à l'égard des processus de règlement des différends de la Direction générale et de ses résultats. Vingt-cinq pour cent ont mentionné l'absence d'opportunité comme le facteur qu'ils aiment le moins à propos du règlement des différends de la DGPSA. De six à dix pour cent ont indiqué d'autres problèmes tels que l'absence d'uniformité. Le sondage indiquait également une nette tendance chez ceux ou celles qui avait eu un différend avec la Direction générale d'en avoir eu plusieurs.

Quatre-vingt-huit pour cent ont déclaré que leur différend avait été réglé par la négociation et la discussion non officielles tandis que trente et un pour cent ont mentionné par un processus d'appel officiel. Bien que les répondants ne semblent pas opposés à des processus non officiels de RD comme tels, les taux de satisfaction faibles concernant les processus actuels de RD laissent entendre que les moyens non officiels ne fonctionnent pas aussi efficacement qu'ils ne le pourraient et que des solutions de rechange sont nécessaires. Nous nous efforcerons d'accroître l'éventail de mécanismes officiels et non officiels afin de régler plus efficacement les différends.

Quatre-vingt-un pour cent sont d'accord pour que les différends soient réglés d'abord au niveau où ils ont surgi avant de les faire passer à un niveau supérieur de prise de décision.

### **Recommandations en faveur d'un changement**

La collectivité des intervenants appuie l'intention de la DGPSA de revoir et d'améliorer ses processus de RD. Soixante-seize pour cent ont déclaré que c'était une bonne idée de la part de la Direction générale de mettre au point de meilleurs mécanismes de règlement des différends avec 53 p. 100 indiquant que c'était une très bonne idée. Les répondants ont recommandé d'appliquer des mesures de RD dans une variété de domaines, y compris la conformité et la mise en application, l'évaluation de l'après-vente, la catégorisation des produits, les échéances des décisions, l'élaboration des politiques et d'autres.

Les répondants ont classé comme important toute une gamme de facteurs pour mettre au point des mécanismes de RD, le plus important étant l'opportunité (17 %), l'équité (16 %) ainsi que des procédures et des lignes de conduite claires (16 %). Ces facteurs ont été suivis par une communication ouverte (13 %), la transparence (11 %), des échéanciers clairs (9 %), la facilité d'accès et la participation de toutes les parties pertinentes (6 % chacune).

Les répondants nous ont dit qu'ils n'étaient généralement pas au courant des mécanismes de

<sup>1</sup> Au sujet de l'interprétation des politiques ou des exigences de réglementation.

<sup>2</sup> Au sujet des données ou des opinions scientifiques.

<sup>3</sup> Au sujet des problèmes tels que l'uniformité, la cohérence, la transparence, la courtoisie, le traitement équitable, les connaissances ou la compétence du personnel ou le respect.

<sup>4</sup> Au sujet des faits à savoir si quelque chose a été ou n'a pas été fait en conformité avec les exigences de réglementation.

règlement des différends qui leur sont offerts. Notre intention au sujet de cette consultation et au sujet du projet de RD dans son ensemble est de changer cette situation et de faire en sorte que les options concernant le règlement des différends soient manifestes pour tous ceux qui négocient avec la Direction générale.

Canada 