

## Processus de règlement des plaintes en matière de réglementation - proposition

---

1. Chaque ministère ou organisme créerait (et annoncerait cette création) le poste d'agent des plaintes en matière de réglementation (l'agent). Ce titre serait réservé à une personne d'expérience occupant des fonctions de niveau ADM. L'idéal ce serait que l'agent puisse se déplacer facilement au sein du ministère pour recueillir des informations et proposer une solution aux plaintes déposées par les réglementés.
2. Les plaintes déposées par les réglementés et pour lesquelles aucune solution ne peut être trouvée au niveau opérationnel (p. ex. au niveau des responsables des programmes) seraient renvoyées à l'agent par les réglementés. Ce dernier disposerait de trente jours pour essayer d'en arriver à un règlement satisfaisant pour le ministère et le réglementé. S'il y parvenait, il demanderait au ministre de rendre une décision. La tâche de l'agent consisterait surtout à faire office de médiateur pour tenter de résoudre le conflit.
3. Si l'agent ne parvenait pas à régler la plainte du réglementé, il pourrait demander la nomination d'un arbitre des plaintes en matière de réglementation (APR), qui devrait entendre l'affaire dans les trente jours.
4. Les APR seraient des particuliers (avocats, anciens fonctionnaires, universitaires) bien informés de la réglementation et de ses processus et prêts à arbitrer de tels conflits.
5. Voici quelles seraient les règles fondamentales de l'arbitrage :
  - L'audience ne durerait qu'une seule journée. Chaque partie disposerait d'au plus 3 heures et demie pour défendre sa cause et interroger les témoins de l'autre partie. Chaque partie pourrait déposer jusqu'à 30 pages avant l'audition. Elle aurait droit d'en déposer tout autant pendant l'audition.
  - Les parties ne seraient pas représentées par des avocats, afin de réduire les coûts et de rendre le processus plus «convivial».
  - Avec la permission des parties, l'APR pourrait interrompre l'audience pour tenter d'obtenir un règlement par médiation. En cas d'échec, l'audience reprendrait et l'APR rendrait une décision.
  - L'APR rendrait la décision dans les deux jours qui suivent la fin de l'audience. Cette dernière ferait brièvement état des raisons la motivant (disons entre cinq et six pages).
  - La décision de l'APR ne porterait pas atteinte aux droits légaux de l'une ou de l'autre partie, qui pourrait recourir à des moyens traditionnels, p. ex. les tribunaux.
  - Le ministère réglerait les droits et les dépenses de l'APR et ferait tout effort raisonnable pour que l'audience ait lieu dans une ville convenant à la société réglementée. La DAR devrait préparer un rapport sur la faisabilité de cette proposition. Le rapport de la DAR