



Conseil de contrôle des renseignements
relatifs aux matières dangereuses

Hazardous Materials Information
Review Commission

RENOUVELLEMENT DU CONSEIL: LA TRAME DU RENOUVEAU

Canada

Table des matières

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	1
Le rôle du Conseil en évolution	2
Le mandat	5
Le Conseil — modèle de partenariat	6
Le milieu et ses principaux intervenants	6
Hypothèses de planification	8
Vision	8
Mission	9
Objectifs	9
Valeurs et principes directeurs	10
Renouvellement et réforme du programme	11
1. Conformité des fiches signalétiques	12
Principes de conception	12
Plans d'action	13
2. Services à la clientèle	15
Principes de conception	15
Plans d'action	16
3. Règlement des différends	18
Principes de conception	18
Plans d'action	19
4. Services de gestion	20
Contact CCRMD	20

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Depuis que j'ai accepté la charge de directeur général du Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses, le maintien du processus de renouvellement du Conseil a figuré en tête de la liste de mes priorités. J'ai maintenant le plaisir de présenter notre plan stratégique, intitulé *Renouvellement du Conseil - La trame du nouveau*.

Le plan a été conçu pour lancer un dialogue ouvert, honnête et stimulant et servir de tribune autour de laquelle se rassembleront toutes les parties intéressées en vue d'examiner, de confirmer et de mettre en valeur les services offerts par le Conseil. Il importe, notamment, de cibler les résultats, d'améliorer la transparence des opérations et de moderniser la prestation des programmes.

Le dernier exercice s'est révélé fort stimulant pour le CCRMD. Nous avons dû faire des choix critiques et complexes. Les efforts engagés dans la modernisation du Conseil ont donné lieu à un processus interne par le biais duquel la mission, la vision et les principes directeurs de notre organisme ont été réexaminés et mis à jour. C'est dans ce cadre que s'inscrivent nos efforts de renouvellement. Nous sommes conscients du mécontentement exprimé par certains membres de l'industrie et du besoin croissant d'aborder la prestation des services selon une approche axée sur la clientèle; cela dit, le Conseil s'est engagé à satisfaire, au même titre, les besoins de l'industrie et ceux des travailleurs, et à protéger les intérêts des uns et des autres sans parti pris. Là réside le défi ultime que doit relever notre organisme. Ces deux volets complémentaires de notre rôle constituent la marque distinctive de nos services.

Les industries de l'étranger, qui représentent 40% de notre clientèle, produisent un nombre considérable de substances chimiques utilisées sur le marché canadien. En règle générale, elles sont disposées à se conformer à la loi, mais nous constatons qu'un nombre d'entre elles sont très peu ou pas du tout familières avec les règles et exigences canadiennes concernant les matières dangereuses et les renseignements commerciaux confidentiels. Nous avons donc une occasion idéale de les renseigner sur la loi canadienne. Par ailleurs, le rôle que nous jouons pour assurer que ces industries respectent nos lois contribue à mieux protéger la santé et la sécurité des travailleurs. Voilà un exemple de premier ordre illustrant comment le Conseil s'acquitte des responsabilités inhérentes à son double rôle. En aidant les clients de l'étranger à comprendre la réglementation canadienne, nous manifestons notre engagement à mieux servir le client, tout en renseignant les travailleurs canadiens sur les produits chimiques utilisés en milieu de travail.

Nous invitons toutes les intervenants à prendre part à ce processus de renouvellement au titre de partenaires d'une collaboration exemplaire entre l'industrie, les travailleurs et les gouvernements. En entreprenant ensemble cette démarche, nous pourrions optimiser l'aptitude du Conseil à créer un milieu qui atteigne l'équilibre souhaité entre le droit de l'industrie à protéger ses secrets commerciaux, et celui des travailleurs à connaître les matières dangereuses auxquelles ils sont exposés au travail.

Weldon Newton

Le rôle du Conseil en évolution

Nos débuts

Le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses (CCRMD ou Conseil) est un organisme indépendant qui a été créé en 1987 par suite de la promulgation de la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses*. Modeste mais importante, cette institution publique est chargée de fournir un mécanisme sur les renseignements commerciaux confidentiels au sein du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Le SIMDUT est le système national d'information qui contribue à réduire l'incidence de maladies et de blessures occasionnées par l'utilisation des matières dangereuses au travail. Il fournit l'information à l'aide de trois principaux éléments: les étiquettes, les fiches signalétiques et les programmes de formation pour les travailleurs.

*Le Conseil de contrôle
des renseignements
relatifs aux matières
dangereuses est établi
en 1987*

Le Conseil rend les décisions sur la conformité des étiquettes et des fiches signalétiques aux critères réglementaires du SIMDUT. Ses travaux ont permis aux entreprises de l'industrie chimique nationale et internationale de protéger leurs avoirs au titre de la propriété intellectuelle et industrielle. En même temps, l'examen des fiches signalétiques et des étiquettes, ainsi que la divulgation d'une information exacte sur les dangers des produits chimiques pour la santé et la sécurité ont contribué à réduire le risque de maladies et de blessures occasionnées par l'utilisation de ces produits au travail.

Ce défi, à deux volets, continue de définir l'essentiel du rôle du Conseil dans la société canadienne.

De la planification à la réalité

Au moment de la création du Conseil, diverses estimations ont été fournies quant à son volume de travail initial et futur. Selon une étude réalisée par Young & Wiltshire en 1988, il y avait déjà sur le marché au moins 10 000 produits devant faire l'objet d'une demande de dérogation. On estimait que 1 500 nouvelles demandes seraient déposées chaque année, et que 80% d'entre elles seraient renouvelées à la fin de la période d'exemption de trois ans, tandis que 20% seraient retirées.

Depuis le 31 mars 1999, 3 140 demandes de dérogation ont été déposées, cependant 2 239 ont été retirées ou ont expirées. Cela représente un taux de retrait de 52% et un taux de renouvellement de 28%. Le Conseil traite, en moyenne, quelque 190 demandes par année.

Ces statistiques révèlent un contraste frappant entre les hypothèses posées en 1988 et le nombre réel de demandes de dérogation qui ont été déposées. De toute évidence, il faut réévaluer la position du Conseil dans le contexte du temps et des marchés en évolution. Le moment est venu d'examiner notre situation d'un oeil nouveau, de faire le point et de déterminer notre marche à suivre pour l'avenir.

Notre perspective

Le cinquième rapport déposé par le greffier du Conseil privé auprès du premier ministre insistait sur l'importance de renforcer les politiques, de moderniser la prestation des services et de promouvoir de nouveaux partenariats. Au sein du Conseil, nous nous efforçons donc d'assurer que nous suivons le rythme des temps nouveaux et des besoins changeants de la clientèle et des bénéficiaires de notre programme. Un facteur clé dans ce processus de renouveau consiste à assurer que nous progressons de manière à maintenir et à mettre en valeur l'engagement de notre organisme à satisfaire les besoins et intérêts, tant de l'industrie que des travailleurs.

Au nombre des mesures déjà entreprises, le Conseil a élargi le cadre du projet pilote sur la conformité des fiches signalétiques. Ce projet offre aux demandeurs et aux parties concernées l'occasion d'examiner et de commenter sur les renseignements et avis qui ont été fournis aux agents de contrôle sur la santé et la sécurité. Vue d'un oeil favorable par nombre de demandeurs, cette initiative a notablement valorisé la transparence de l'examen des fiches signalétiques et des décisions prises à cet égard.

*Un service axé sur la
clientèle*

Au coeur de la réforme du secteur public se trouve le désir de rehausser la prestation des services afin de mieux servir le Canada et les Canadiens. La population est consciente de ce changement et s'attend à ce que les organismes gouvernementaux soient plus ouverts, plus collaborateurs et plus transparents, tant dans l'élaboration des politiques et programmes, que dans la prestation des services. Pour nous, au sein du Conseil, cette réforme évoque le besoin d'envisager et d'entreprendre une nouvelle relation avec nos clients et intervenants, le besoin d'assurer que le public canadien a accès à nos services.

Le Conseil s'attache à faire en sorte que sa performance future soit fondée sur une approche du service axé sur la clientèle. Un processus est présentement mis en oeuvre afin d'établir et de surveiller les normes, afin que l'industrie et les travailleurs sachent à quel niveau de service ils peuvent s'attendre. Notre objectif est d'assurer que le processus de renouveau ne se réalise pas au détriment des normes visant la sécurité des travailleurs. Nous prenons aussi des mesures énergiques afin d'améliorer le caractère orienté, ciblé et responsable de nos programmes.

Rapport présenté au ministre

En mai 1998, le Rapport du Bureau de direction du CCRMD a été expédié au ministre de la Santé, l'honorable Allan Rock, pour qu'il l'examine. Ce document contenait 13 recommandations au sujet des changements à apporter au fonctionnement du Conseil. Le Bureau a accepté à l'unanimité 11 de ces recommandations, mais aucun consensus n'a été atteint à l'égard des deux autres recommandations (n^{os} 4 et 5).

En octobre 1998, le ministre de la Santé demandait au nouveau directeur général et premier dirigeant du Conseil de procéder à une consultation plus poussée de toutes les parties intéressées sur chacune des recommandations du rapport, y compris la recommandation n°4. Il demandait également au Conseil d'entreprendre une évaluation de l'impact que pourrait avoir la mise en oeuvre des recommandations sur ses activités. Pour ce qui concerne la recommandation n°5, le Ministre demandait que les fonctionnaires de Santé Canada examinent le processus d'inspection et de mise en application du SIMDUT en consultation avec l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO).

Le Conseil a utilisé les recommandations du Rapport du Bureau comme point de départ pour d'autres consultations qui ont été menées auprès des intervenants au cours des derniers mois. (La liste des recommandations contenues dans le Rapport est annexée.) Ce processus de consultation a donné l'occasion de renforcer davantage l'esprit de consensus et l'intention dans laquelle ces recommandations ont été formulées. Il a aussi permis de solliciter les commentaires des parties sur d'autres mesures qui viennent appuyer les efforts déployés par le Conseil pour moderniser la prestation des services, de même que ses fonctions de réglementation et ses fonctions juridictionnelles.

Les recommandations originales que les parties concernées ont retenues au cours des consultations, de même que d'autres initiatives appuyant la réforme du programme, sont répertoriées sous les divers plans d'action présentés dans la section Renouveau et réforme du programme.

RENOUVELLEMENT DU CONSEIL: LA TRAME DU RENOUVEAU

Alors que le Conseil célèbre ses 10 ans d'expérience, il importe de faire le point sur notre contribution, tant dans le contexte du SIMDUT que dans celui plus vaste du gouvernement. Le moment est idéal pour mettre en oeuvre des mesures ayant reçu l'appui des intervenants, dans le cadre des consultations, qui permettront au Conseil de conserver toute sa pertinence, de promouvoir les partenariats et de fournir des services à valeur ajoutée.

Le mandat

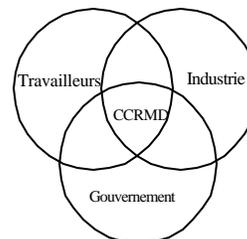
Autorisé par la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses* ainsi que les lois provinciales et territoriales en matière de santé et de sécurité au travail, le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses est un tribunal administratif quasi-indépendant qui remplit un mandat à plusieurs volets :

- C enregistrer officiellement des demandes de dérogation et leur attribuer des numéros d'enregistrement;
- C rendre des décisions concernant la validité des demandes de dérogation conformément à des critères réglementaires;
- C rendre des décisions quant à la conformité des étiquettes et des fiches signalétiques relativement aux exigences du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) en vertu de la *Loi sur les produits dangereux* et les *règlements sur les produits contrôlés* ainsi que les lois provinciales et territoriales en matière de santé et de sécurité au travail; et
- C convoquer des commissions indépendantes tripartites pour entendre les appels interjetés par les demandeurs ou les parties concernées au sujet des décisions et des ordres du Conseil.

La clientèle du Conseil est constituée d'un certain nombre des parties concernées par le SIMDUT: les fournisseurs et employeurs de l'industrie chimique qui désirent protéger leurs secrets commerciaux contre leur divulgation sur les fiches signalétiques ou les étiquettes; les employeurs qui se fient aux renseignements divulgués sur les fiches signalétiques des fournisseurs pour préparer leurs propres fiches signalétiques et leurs programmes de formation; et tous les travailleurs qui sont exposés à ces produits.

Le Conseil — modèle de partenariat

En tant qu'organisme indépendant, engagé à assurer la sécurité au travail, le Conseil joue un rôle central en ce qu'il fournit un mécanisme permettant à l'industrie de préserver ses secrets commerciaux tout en assurant que les dangers sont pleinement divulgués aux travailleurs en lieu de travail. Pour remplir son mandat, le Conseil doit prendre des décisions qui concilient équitablement le droit des travailleurs de connaître les produits chimiques auxquels ils sont exposés, et le droit des fournisseurs et employeurs de préserver les renseignements véritablement liés au secret commercial. Pour bien remplir ces deux volets de notre mandat, nous devons équilibrer les tensions inhérentes à notre double rôle au titre de partenaire stratégique de l'industrie, d'une part, et de promoteur de la sécurité au travail, d'autre part.



Créé au titre d'organisme indépendant en 1987, le Conseil est un modèle de consultation, de consensus et de coopération entre l'industrie, les travailleurs et le gouvernement. Le fait que nous devions rendre compte de notre programme et de notre mandat en vertu de la législation fédérale, provinciale et territoriale illustre notre caractère unique.

Le milieu et ses principaux intervenants

Au cours du dernier exercice, nous avons exploré les options de changement susceptibles de nous aider à mieux remplir notre mandat, servir nos clients et agir en partenariat avec les gouvernements, l'industrie et les travailleurs. Nous cherchons des moyens créatifs et novateurs de servir :

- C Le travailleur canadien
- C L'industrie chimique
- C Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux dans le contexte des programmes de santé et de sécurité au travail

Pour s'acquitter de son engagement fondamental envers le droit des travailleurs de connaître les matières dangereuses auxquelles ils sont exposés et celui de l'industrie de protéger ses secrets commerciaux, le Conseil doit assurer que les fiches signalétiques et étiquettes qu'il examine divulguent des renseignements exacts sur les dangers que posent les produits chimiques pour la santé et la sécurité. Le Conseil s'engage non seulement à maintenir ce service, mais à le mettre en valeur.

Le but des employés du Conseil est de fournir, en toute objectivité, un service de qualité à toutes les intervenants concernées par le SIMDUT

Nous voulons que les travailleurs canadiens soient renseignés au sujet des matières dangereuses en milieu de travail et protégés contre celles-ci; nous voulons aussi que les fiches signalétiques des fournisseurs divulguent les renseignements permettant aux employeurs de préparer leurs propres fiches signalétiques de l'utilisateur. Autrement dit, les travailleurs canadiens ne peuvent exercer leur droit de connaître les dangers en milieu de travail que si les données sont correctement affichées sur les fiches signalétiques et les étiquettes.

Le Conseil est reconnu par l'industrie chimique, tant au Canada qu'à l'étranger, pour son rôle dans la protection des secrets commerciaux des entreprises. Le Conseil a traité près de 3000 demandes de dérogation dans les 10 premières années de son existence: 66% de ces demandes ont été déposées par des manufacturiers canadiens, 34% provenaient des États-Unis, et quelques demandes seulement lui ont été adressées par des entreprises européennes. Une étude préliminaire de marché indique que les occasions ne manqueront pas de traiter d'autres demandes et de fournir à l'industrie un service à valeur ajoutée.

Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux appuient les efforts déployés par le Conseil pour servir les intérêts des travailleurs et de l'industrie. Les coordonnateurs provinciaux du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail représentent le personnel de première ligne chargé d'administrer les programmes du SIMDUT et du Conseil; leur expertise et leur savoir-faire sont clairement manifestés dans les travaux du Conseil. Par ailleurs, le Conseil a continué de faire appel à la Section de l'interprétation des politiques du SIMDUT de Santé Canada pour se tenir au courant des enjeux touchant l'application et l'interprétation cohérentes de la loi.

Le but des employés du Conseil est de fournir, en toute objectivité, un service de qualité à toutes les intervenants par le SIMDUT en rendant des décisions fondées sur les principes du droit. Voilà l'une des grandes mesures de rendement qui témoigne de notre engagement soutenu, équitable et rentable envers tous les clients et bénéficiaires du Conseil.

Hypothèses de planification

Nous avons élaboré l'ébauche du plan stratégique sur la base des principaux éléments suivants:

- C L'industrie, les syndicats et les gouvernements appuient le renouvellement de notre programme
- C Vu le transfert récent de la Section des évaluateurs du SIMDUT de Santé Canada, les activités du Conseil sont soutenues à l'interne par un noyau solide de scientifiques.
- C Nous sommes assurés de l'assistance de nos partenaires de Santé Canada.
- C Les employés du Conseil ont constaté le besoin d'un renouveau et sont disposés à y participer.
- C La plupart des changements peuvent être réalisés par la voie administrative plutôt que législative.

Vision

Le Conseil entend:

- C Être un organisme axé sur le service à la clientèle et résolu à améliorer la qualité et la rapidité de son service à un coût équitable et raisonnable pour ceux qui bénéficient directement de son travail.
- C Rendre des décisions réglementaires fondées sur les principes scientifiques reconnus et tirer orgueil de son statut d'organisme de réglementation professionnelle cherchant, par des moyens créatifs et progressifs, à mettre en valeur la sécurité au travail.
- C Régler les plaintes et les différends de toute nature, avec impartialité, équité et promptitude.

Mission

En sa qualité d'organisme à la fois indépendant et indispensable, qui relève du Parlement par le biais du ministre de la Santé, le Conseil a pour mission:

- C D'assurer l'équilibre entre le droit de l'industrie de protéger les renseignements commerciaux confidentiels et le droit des employeurs et des travailleurs de connaître les matières dangereuses auxquelles ils sont exposés au travail.
- C Fournir un mécanisme sur les renseignements commerciaux confidentiels au sein du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail.
- C Régler les plaintes et différends avec impartialité, équité et promptitude, notamment par les moyens prévus par la loi ou à l'aide de d'autres méthodes.

Objectifs

Nous nous efforçons d'assurer que:

- C Notre travail demeure très visible et reconnu.
- C Nos employés fassent preuve du sens des affaires en adoptant une approche stratégique axée sur le service au client.
- C Nos activités apportent un maximum d'avantages du point de vue de la santé et de la sécurité des travailleurs, tout en ayant le moins d'effets possible sur les normes et les pratiques de l'industrie ainsi que sur les coûts pour cette dernière.
- C L'information fournie en retour par la clientèle et les intervenants soit intégrée à nos processus et programmes.
- C Les normes de service établies soient respectées de façon constante dans le traitement des plaintes de nos clients.
- C Les différends soient réglés efficacement en offrant des options viables et qu'un mécanisme d'appel demeure en place pour répondre aux besoins des clients.
- C Les activités des secteurs de base du Conseil s'appuient sur une politique globale, articulée autour de l'apport des intervenants.
- C Le recouvrement des coûts, conformément à la politique du Conseil du Trésor, vise les décisions rendues sur la validité des demandes de dérogation, et que le recouvrement des coûts associés aux décisions rendus concernant la conformité des fiches signalétiques dans l'intérêt public, soit éliminé.

Valeurs et principes directeurs

À l'exemple de tout autre ministère ou organisme fédéral, le Conseil doit relever un éventail de nouveaux défis. Nous reconnaissons que le changement est indispensable pour que le Conseil demeure pertinent et continue de fournir un service de qualité dans l'efficacité et l'efficience. À notre avis, les valeurs et principes directeurs les mieux aptes à provoquer un tel changement sont les suivants:

L'ÉQUITÉ: notre aptitude à fournir des services et à exercer nos fonctions statutaires.

La PROMPTITUDE: notre aptitude à fournir des services dans les délais prescrits et raisonnables.

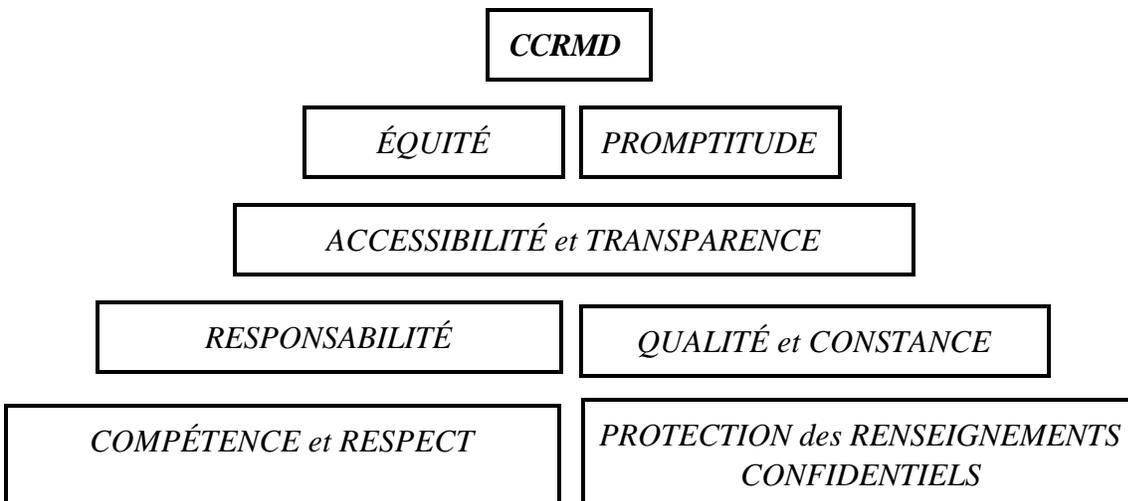
L'ACCESSIBILITÉ et la TRANSPARENCE: notre aptitude à fournir des renseignements et services simplement et clairement, par le biais de politiques et de procédures que chacun peut comprendre.

La RESPONSABILITÉ: notre aptitude à adopter des instruments de réglementation sur la base d'une analyse rigoureuse des coûts et du rendement, et à répondre de nos programmes et des effets de nos décisions, tout en fournissant un service rentable à toutes les parties concernées.

La QUALITÉ et la CONSTANCE: notre aptitude à rendre des décisions précises, pertinentes, fiables, compréhensibles, prévisibles et exemptes d'erreur, tout en assurant que la réglementation est appliquée fermement et avec constance dans le cadre du processus décisionnel.

La COMPÉTENCE et le RESPECT: notre aptitude à fournir des services basés sur le plus haut niveau de savoir et de compétence scientifique et technique, tout en faisant preuve de respect et de professionnalisme devant quiconque est en contact avec le Conseil.

La PROTECTION des RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS: notre aptitude à conserver et à traiter les secrets commerciaux de nos demandeurs et à équilibrer cette obligation avec le besoin de demeurer ouvert et transparent dans nos devoirs quotidiens.



Renouvellement et réforme du programme

Le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses a entrepris de jouer un rôle directeur dans l'amélioration du programme. Nous avons franchi l'étape de l'évaluation disposant des recommandations ayant reçu l'assentiment du Bureau de direction, pour nous tourner vers l'action dictée par les objectifs du programme, les recommandations du Rapport de la direction, de même que les intérêts de nos clients. Nous adoptons l'attitude d'une entreprise qui met l'accent sur le rendement et les partenariats stratégiques, tout en maintenant et en préservant nos valeurs et principes directeurs.

En tant qu'organisation qui accueille le renouveau, nous entendons remplir notre mandat et accomplir notre mission en établissant trois nouvelles branches d'activité. Pour ce faire, nous prenons les mesures afin de redéfinir l'organisation en trois secteurs de base:

- 1. La conformité des fiches signalétiques**
- 2. Les services à la clientèle**
- 3. Le règlement des différends**

Ces changements, de même que les plans d'action mis en oeuvre dans chacun de ces programmes, sont conçus pour fournir à nos clients un service amélioré et plus rapide. Unique en leur genre, les trois branches d'activité auront recours à des processus et des approches correspondant à leurs rôle et mandat individuels. Outre le projet pilote que le Conseil a déjà mis en place, la création de ces nouvelles branches d'activité représente une étape positive et pragmatique dans la modernisation de nos services et nous permettrons de répondre aux nouveaux besoins de notre clientèle.

Les parties suivantes du plan stratégique donnent des précisions sur les trois secteurs de base, les principes qui ont présidé à leur conception, ainsi que les plans suivant lesquels chacun d'entre eux s'efforcera de transformer l'engagement, les idées et les recommandations en actions.

1. Conformité des fiches signalétiques

Le but du programme de conformité des fiches signalétiques est d'assurer, dans l'intérêt public, la meilleure réglementation possible visant la santé et la sécurité au travail. Au sein de ce programme, ce sont les agents de contrôle qui ont la responsabilité de déterminer la conformité des fiches signalétiques et des étiquettes. Ils doivent aussi s'assurer que leurs décisions sont rendues conformément à la *Loi sur les produits dangereux*, au *Code canadien du travail*, de même qu'aux lois provinciales et territoriales sur la santé et la sécurité au travail, de même qu'aux exigences réglementaires du SIMDUT.

Cette activité continuera de contribuer directement à réduire les maladies et blessures sur les lieux de travail, ce qui, en retour, aidera à soulager les tensions économiques attribuables aux demandes d'indemnisation et aux coûts des services de santé. Sous réserve de la mesure proposée au point 1.7 du plan d'action, si une fiche signalétique s'avère non conforme, l'agent de contrôle émet un ordre formel de révision et assure le suivi de la conformité. Sur les 1204 demandes de dérogation qui ont donné lieu à la publication d'un avis de décision et d'ordre dans la Gazette du Canada, 16 appels ont été interjetés en rapport avec les ordres visant la conformité de la fiche signalétique. De ce nombre, 7 ont été retirés par la suite.

Principes de conception

Le programme de conformité des fiches signalétiques a été conçu pour assurer que:

- # Nos activités de réglementation dans l'intérêt du public soient ouvertes, accessibles et transparentes, *mais aussi conformes aux dispositions de la loi* relatives à la confidentialité.
- # Notre processus décisionnel repose sur le principe de l'équité.
- # Les décisions rendues soient guidées par un ferme engagement à assurer la santé et la sécurité au travail de même que par des renseignements, un jugement et des principes scientifiques reconnus.
- # Notre processus de gestion des plaintes entraîne la satisfaction des intervenants.
- # L'examen annuel du rendement du programme s'appuie sur des normes élevées.

Plans d'action

- 1.1 Les activités des programmes de conformité des fiches signalétiques et des services à la clientèle seront élaborées et examinées dans le cadre d'une politique globale qui comportera un mécanisme visant: des consultations poussées (y compris des ateliers annuels tripartites) sur l'examen des programmes et leurs modifications, l'évaluation de leurs critères, sur les normes de service pour l'examen des fiches signalétiques et des demandes, effectué par les agents de contrôle et sur l'analyse de rentabilité, si possible.
- 1.2 Nous cherchons à éliminer les coûts des travaux liés à la conformité des fiches signalétiques, mais exécutés dans l'intérêt du public. Les hypothèses de planification du recouvrement des coûts initiaux seront examinées dans le contexte de la politique de recouvrement des coûts du Conseil du Trésor. L'examen du programme de recouvrement des coûts du Conseil impliquera des discussions détaillées avec les fonctionnaires du Conseil du Trésor. Cette mesure montrera à nos clients que des activités à coûts recouvrables peuvent relever d'une politique gouvernementale, et que la clientèle sera facturée à un tarif équitable pour le travail accompli.
- 1.3 Les procédures de renouvellement de l'enregistrement devraient être modifiées et remplacées par une procédure d'avis. Ainsi, l'entreprise pourrait attester de la validité continue et de la justesse des informations contenues dans la fiche signalétique en question. Le Conseil doit être en mesure de vérifier l'attestation et la mise en place d'un mécanisme qui permette au public de contester l'attestation et au Conseil de demander des renseignements à l'appui de la demande. Il suffirait alors que le Conseil confirme que le niveau de toxicité applicable du produit chimique ou du mélange n'a pas changé. Les frais associés à l'avis de renouvellement devraient tenir compte des ressources nécessaires. Le demandeur peut soumettre une attestation dans le cas où la formulation du produit contrôlé n'a pas changé depuis le dernier examen. Cette rationalisation de la procédure devrait entraîner des économies qui se traduiraient par une réduction des frais de renouvellement.
- 1.4 Nous ferons pleinement appel à nos ressources scientifiques et toxicologiques afin d'optimiser les avantages du programme pour toutes les intervenants. La diffusion de sommaires des données de toxicité, qui ont été rédigés pour certaines substances chimiques, fournit un exemple de cette initiative. Nous mettrons également à profit toutes les occasions de travailler en collaboration avec nos partenaires, dont les intérêts et les objectifs rejoignent ceux du SIMDUT.

- 1.5 Nous investirons davantage dans la formation et le développement du personnel afin qu'il maintienne le niveau de compétence et d'expertise requis pour que les services de réglementation respectent des normes élevées et satisfassent aux attentes du client.
- 1.6 Nous mettrons au point un système de priorité pour établir l'ordre dans lequel les fiches signalétiques seront examinées, car les fiches non conformes aux exigences du SIMDUT pourraient avoir un effet négatif sur la santé et la sécurité des travailleurs, sans compromettre les devoirs rattachés à notre tâche.
- 1.7 Nous nous appliquerons à concevoir, à l'intention des demandeurs, un programme volontaire de conformité aux fiches signalétiques, qui fournira une option de rechange à l'émission de décisions et d'ordres formels de la part des agents de contrôle.
- 1.8 Au sein du comité tripartite du SIMDUT, nous adopterons une méthode proactive dans l'analyse des questions d'interprétation et de développement des politiques et nous ferons davantage pour en communiquer les résultats aux demandeurs de même qu'à l'industrie chimique. Nous ferons aussi la liaison avec les fournisseurs de services intermédiaires en santé et sécurité au travail, notamment les firmes de logiciels adaptés aux fiches signalétiques, ce qui permettra notamment de communiquer au client l'information relative au programme.
- 1.9 Aucun effort ne sera négligé afin d'assurer que le transfert récent, au sein du Conseil, de la Section des évaluateurs du SIMDUT de Santé Canada contribue à favoriser la rentabilité de l'examen des fiches signalétiques.
- 1.10 Au chapitre de la transparence du processus, nous entendons élargir le projet pilote en place. Dans le cadre du processus décisionnel visant la conformité des fiches signalétiques, ce projet offre aux demandeurs et aux parties concernées l'occasion d'examiner et de commenter les avis et renseignements qui ont été fournis à l'agent de contrôle relativement à la santé et à la sécurité.

2. Services à la clientèle

Le but du programme des services à la clientèle est d'aider l'industrie à protéger ses renseignements commerciaux confidentiels (RCC) tout en assurant qu'elle respecte les exigences réglementaires du SIMDUT. Les responsabilités dans ce secteur impliquent l'enregistrement officiel des demandes de dérogation, l'émission des numéros d'enregistrement et la protection des renseignements commerciaux confidentiels liés aux demandes de dérogation. Les décisions des agents de contrôle quant à la validité des demandes sont fondées sur les critères réglementaires.

Principes de conception

Le programme des services à la clientèle a été conçu pour assurer que:

- # Notre service d'enregistrement des demandes se distingue par le professionnalisme, la souplesse d'exécution et l'optimisation des coûts.

- # La prestation des services repose sur la compréhension sans équivoque des relations entre l'entreprise et le gouvernement.

- # Les processus soient empreints d'équité et de justice.

- # Les clients soient encouragés à transmettre leurs réactions par notre ouverture d'esprit et notre sens des responsabilités.

- # Le processus de gestion des plaintes se démarque par un service prompt et courtois.

Plans d'action

- 2.1 Nous mettrons à profit toutes les occasions de travailler en collaboration avec les ministères et organismes fédéraux et provinciaux, dont les intérêts et objectifs rejoignent ceux du SIMDUT.
- 2.2 Nous maintiendrons notre approche de recouvrement des coûts en établissant l'infrastructure requise et en demandant au Conseil du Trésor de nous confier l'autorité voulue. Ces efforts seront coordonnés avec ceux du programme de conformité des fiches signalétiques. La nouvelle formule de recouvrement des coûts devrait être assez souple pour répondre aux besoins particuliers, notamment une étude de commercialisation de produits à faible tirage.
- 2.3 Nous continuerons de fournir directement renseignements et assistance à quiconque souhaite faire une demande de dérogation.
- 2.4 Il faudrait adopter un système qui ne permet pas les exemptions RCC pour certaines substances dangereuses. Il conviendrait d'approfondir cette question dans les discussions internationales sur l'harmonisation.
- 2.5 Les pratiques administratives devraient être modifiées en vue d'alléger le fardeau de la preuve en matière de confidentialité. Les revendications de confidentialité devraient reposer sur une certification du représentant de l'entreprise, accompagnée d'une courte déclaration à l'appui de l'attestation de confidentialité. L'attestation se basera sur les critères réglementaires actuels en matière de secrets commerciaux (RCC) et le Conseil doit être en mesure de vérifier l'attestation. La mise en place d'un mécanisme qui permette au public de contester l'attestation et au Conseil de demander des renseignements à l'appui de la demande. Le barème des droits actuel demeurera en vigueur.
- 2.6 Nous saisirons activement toute occasion d'offrir de nouveaux services en réalisant des études de marché sur les demandes retirées, en étudiant les tendances internationales et en suivant les progrès du SIMDUT II.

- 2.7 Nous moderniserons les méthodes servant à noter, à enregistrer, à dépister et à traiter les demandes. Cela impliquera le remplacement du matériel existant par une technologie et des logiciels plus modernes. En outre, nous examinerons la possibilité d'utiliser le courrier électronique pour fournir les services d'enregistrement, à condition que ce moyen ne compromette pas le caractère confidentiel des renseignements.
- 2.8 Nous examinerons les critères servant à l'émission des numéros d'enregistrement afin de résoudre les difficultés actuelles que posent les demandes pendantes et les délais de réception des renseignements liés aux fiches signalétiques.
- 2.9 Aucun effort ne sera épargné pour rationaliser la procédure de renouvellement des demandes simplifier la gestion financière et améliorer généralement l'administration du programme.
- 2.10 Nous nous assurerons que nos services et notre expertise sont effectivement communiqués aux autres organismes d'enregistrement, notamment l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire. Parallèlement, le Conseil cherchera d'autres sources possibles de renseignements toxicologiques sur les produits chimiques, p. ex. Environnement Canada. Il continuera également de participer au Réseau des administrateurs de petits organismes.
- 2.11 Nous investirons davantage dans la formation et le développement du personnel afin d'assurer qu'il maintienne le niveau de compétence et d'expertise requis pour que les services à la clientèle respectent des normes élevées et satisfassent aux attentes de toutes les intervenants.

3. Règlement des différends

Le Conseil est en train d'élaborer un programme ayant pour objet de prévenir les différends, dans la mesure du possible, et quand ils se produisent, de les régler aussi rapidement et aussi efficacement que possible. Ce programme de règlement des différends doit compléter le processus d'appel actuel et être exécuté en collaboration avec lui. Le but du programme de règlement des différends est de fournir à toutes les parties un éventail d'options présentant une tribune informelle pour discuter des questions que soulèvent les décisions et les ordres du Conseil. La conception du programme en est encore au stade initiale. Moins on tardera à régler les différends, plus les fiches signalétiques seront conformes aux normes, ce qui se traduira par une sécurité accrue pour les travailleurs. Les activités et la structure globale proposées du programme illustrent la créativité et l'accessibilité dont fait preuve le Conseil afin d'accélérer les processus d'appel et de règlement des différends d'une manière rentable et équitable pour tous.

Principes de conception

Le programme de règlement des différends a été conçu pour assurer que:

- # Le service offert et les renseignements communiqués sont clairs et explicites.

- # Les processus de règlement des différends au sujet des demandes reposent sur le traitement expéditif des cas, de même que sur la transparence et le caractère informel de nos activités.

- # Procédures et méthodes efficaces facilitent l'identification et le règlement des plaintes.

- # Conseils et assistance sont prodigués à toutes les parties avec impartialité.

- # Le règlement des différends se distingue par la souplesse et l'équité des options offertes.

- # Des résultats fiables favorisent le respect des normes, réduisent le nombre de nouveaux différends et améliorent les relations entre toutes les parties concernées.

- # Toutes les parties soient encouragées à faire le consensus sur les enjeux et à élaborer leurs propres solutions.

Plans d'action

- 3.1 La procédure actuellement en vigueur sera étudiée afin de voir si elle peut être simplifiée et rationalisée pour s'assurer que les appels soient entendus sans délai et selon un processus rentable.
- 3.2 La constance dans les décisions demeure un objectif fondamental du Conseil et sera mise en valeur par le biais d'une analyse systématique des décisions et ordres ayant fait l'objet d'appels qui ont été réglés avec succès.
- 3.3 Nous examinerons la possibilité de confier aux agents de contrôle un rôle plus actif au sein du processus d'appel.
- 3.4 Nous chercherons à obtenir les réactions de nos clients afin de rehausser l'efficacité du programme et continuerons de consulter d'autres organismes afin d'en partager les innovations et les meilleures pratiques de gestion relativement aux audiences et au processus judiciaire.
- 3.5 Les échéanciers établis pour la prestation des services reposeront sur les meilleures pratiques de gestion et des attentes raisonnables.
- 3.6 Au moment où le client s'informe ou présente une demande, des renseignements explicites lui seront fournis sur le rôle du Conseil et les procédures d'appel en vigueur.
- 3.7 Nous mettrons en oeuvre un système de gestion des plaintes relatives au service. Nous élaborerons une procédure normalisée d'identification et de résolution des problèmes, de même qu'un mécanisme de consultation permettant de dépister les problèmes avant qu'ils ne surgissent afin d'en éviter la récurrence. Notre personnel sera formé pour assurer le suivi de ces systèmes de contrôle en vue d'offrir un niveau de service de grande qualité.
- 3.8 Nous mettrons au point un programme de règlement des différends en menant des consultations tripartites qui auront pour but de définir les besoins des intervenants. Nous rédigerons des lignes directrices pour expliquer à nos clients les différentes options et nous veillerons à ce qu'il y ait un mécanisme de recours officiel.

4. Services de gestion

Le succès de ces trois nouveaux secteurs de base du Conseil est lié à la présence d'une solide section des services de gestion. Pour assurer le fonctionnement efficace et efficient de ces nouveaux secteurs, le Conseil rehaussera ses services de gestion dans trois domaines critiques; **la communication, la technologie de l'information et les renseignements protégés.**

La communication

Nous maintiendrons activement la communication avec les partenaires et les intervenants tout au long du processus de renouvellement et de réforme, y compris par le biais de la publication et de la diffusion du plan stratégique dès que ce dernier aura été approuvé.

La technologie de l'information

Conscients de l'importance que revêt la technologie dans nos relations, nous mettrons au point un site web interactif afin de sensibiliser davantage le public à notre rôle et de lui donner accès aux formulaires, questions récurrentes, guides, notes d'information, avis et dépôts, décisions et ordres que publie le Conseil. Nous considérons la technologie de l'information comme un outil efficace pour étayer nos partenariats et assurer la liaison avec les coordonnateurs provinciaux et territoriaux de même qu'avec nos collègues fédéraux du SIMDUT. Nous entendons relier notre site web à celui de Santé Canada en vue de fournir des renseignements plus complets à tous les utilisateurs.

Les renseignements protégés

En vertu de l'article 46 de la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses*, les renseignements obtenus, par le Conseil ou une Commission d'appel, d'un fournisseur ou d'un employeur sont protégés, malgré toute autre règle de droit (y compris la *Loi sur l'accès à l'information*), et il est interdit de les communiquer à quiconque, sauf pour l'exécution ou le contrôle d'application de la loi. Le traitement sécuritaire des renseignements commerciaux continuera de refléter l'importance qu'accorde le Conseil à la protection des renseignements confidentiels prévue dans cet article de la loi.

Pour de plus amples renseignements, s'il vous plaît contacter:

Sharon Watts

Directeure de la politique et de la planification du Conseil et de l'arbitrage

200, rue Kent, pièce 9000

Ottawa (Ontario)

Téléphone: (613) 993-4472

Facsimile: (613) 993-4686

Courrier électronique sharon_watts@hc-sc.gc.ca