



Conseil de contrôle des renseignements
relatifs aux matières dangereuses

Hazardous Materials Information
Review Commission

RENOUVELLEMENT DU CONSEIL : LA TRAME DU RENOUVEAU

PLAN DE TRAVAIL

Janvier 2000

Table des matières

Renouvellement et réforme du programme	1
1. Conformité des fiches signalétiques	
Principes de conception	3
Plans d'action	4
2. Services à la clientèle	
Principes de conception	13
Plans d'action	14
3. Règlement des différends	
Principes de conception	23
Plans d'action	24
4. Services ministériels	
Principes de conception	33
Plans d'action	34
Contact CCRMD	48

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 pour nous tourner vers l'action dictée par les objectifs du programme, les intérêts de nos parties concernées et de notre plan stratégique *Renouvellement du Conseil : La trame du nouveau*. 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 nouveau, 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 parties concernées 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. 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 nos parties concernées.

Les parties suivantes du *Plan de travail* 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. 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.

1.	Conformité des fiches signalétiques - 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.		
1.1.1	En établissant des normes de service, qui régiront le processus de prise de décision de l'agent de contrôle, d'après les résultats d'un sondage mené auprès d'autres organismes administratifs (analyse comparative).	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Section du contrôle Échéance : juillet 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Les normes de service provisoires ont été soumises au Comité de gestion	
1.1.2	En déterminant s'il est possible d'effectuer l'analyse de rentabilité pour les activités de vérification de la conformité des fiches signalétiques à partir des données existantes sur la sécurité et la santé.	Importance Moyenne	Priorité Faible
	Responsable : Section de la conformité des fiches signalétiques Échéance : octobre 2000 Soutien : Organismes s'occupant de santé et de sécurité au travail/documents publiés sur le sujet	Indicateur de rendement Le sondage préliminaire est terminé	
1.1.3	En organisant un atelier de consultation tripartite en vue d'améliorer la qualité des documents présentés, de promouvoir le dépôt des demandes et d'échanger des renseignements.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : printemps 2000 Soutien : Direction des opérations, Communications	Indicateur de rendement Un atelier a eu lieu	

1.1.4	En explorant la possibilité d'organiser et de tenir des réunions sur des sujets précis à l'intention des intervenants.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
Responsable : Différentes personnes, selon le sujet Échéance : sur demande Soutien : Communications		Indicateur de rendement Des réunions ont eu lieu	
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.		
1.2.1	En fournissant aux Services ministériels les renseignements complémentaires dont ils ont besoin, voir le point 4.2.	Importance Haute	Priorité Haute
Responsable : Section des services ministériels Échéance : mars 2000 Soutien : Direction des opérations		Indicateur de rendement Des données sont fournies	
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.		

1.3.1	En examinant des moyens, notamment des modifications aux lois et aux règlements, le cas échéant, qui permettraient de mettre en oeuvre de la procédure d'attestation qui remplacerait l'examen exhaustif des fiches signalétiques dans le cas du renouvellement des demandes.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Direction des opérations Échéance : juin 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Une recommandation est présentée au Comité de gestion	
1.3.2	En élaborant un programme permettant de valider un échantillon, pris au hasard, de fiches signalétiques qui feraient l'objet d'une attestation.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section du contrôle Échéance : juin 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Un programme d'échantillon-nage est mis sur pied	
1.3.3	En passant en revue la procédure d'examen des fiches signalétiques dans le cas des renouvellements afin d'y ajouter un mécanisme qui permettrait de confirmer que les données relatives à la toxicité du mélange sont inchangées.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section de la conformité des fiches signalétiques Échéance : juin 2000 Soutien : Section du contrôle, Services juridiques	Indicateur de rendement La révision des procédures est terminée	
1.3.4	En utilisant les nouvelles procédures de recouvrement des coûts pour mettre au point un nouveau barème de droits qui reflète de façon plus exacte le coût du traitement des demandes de renouvellement.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : Voir la sous-question 1.2.1 Soutien : Direction des opérations	Indicateur de rendement Une proposition concernant un nouveau barème de droits pour les renouvellements est présentée, s'il y a lieu	

1.4	<p>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.</p>		
1.4.1	<p>En déterminant les possibilités de partenariat avec des organismes tels que le CCHST ainsi que la demande de services d'évaluation toxicologique par le CCRMD aux fins du SIMDUT.</p> <p>Responsable : Section de la conformité des fiches signalétiques Échéance : octobre 2000 Soutien : Services juridiques</p>	<p>Importance Moyenne</p>	<p>Priorité Faible</p> <p>Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion</p>
1.5	<p>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.</p>		
1.5.1	<p>En déterminant, chaque année, les compétences et le savoir-faire nécessaire à l'exécution des programmes dans ce secteur d'activité, et en veillant à ce que les ressources financières nécessaires soient assez facilement accessibles.</p> <p>Responsable : Directeur général adjoint/gestionnaires, Direction des opérations Échéance : mai 2000 Soutien : Les employés de la Direction des opérations</p>	<p>Importance Haute</p>	<p>Priorité Haute</p> <p>Indicateur de rendement L'analyse est terminée</p>
1.5.2	<p>En instaurant un examen annuel ayant pour objet de vérifier si l'analyse des besoins/compétences est à jour.</p> <p>Responsable : Directeur général adjoint/gestionnaires, Direction des opérations Échéance : Activité continue Soutien : Employés de la Direction des opérations, Section des services ministériels</p>	<p>Importance Haute</p>	<p>Priorité Faible</p> <p>Indicateur de rendement Le plan de formation est achevé</p>

1.5.3	En établissant une base de données électronique répertoriant les occasions de formation et de perfectionnement dans les domaines des sciences, de la technologie et de la réglementation.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
Responsable : Section de la conformité des fiches signalétiques Échéance : juillet 2000 Soutien : Section des services ministériels		Indicateur de rendement La base de données est établie	
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.		
1.6.1	En établissant les paramètres de consultation et en recueillant les points de vue au moyen d'une consultation tripartite.	Importance Faible/ Moyenne	Priorité Faible/ Moyenne
Responsable : Section de la conformité des fiches signalétiques Échéance : octobre 2000 Soutien : Services juridiques		Indicateur de rendement Le système d'établissement des priorités est en place	
1.6.2	En effectuant une étude de faisabilité, compte tenu des dispositions du paragraphe 15(1) de la LCRMD, qui porte sur un système de priorités fondé sur une liste de recherche informatisée sur les ingrédients CMR (carcinogènes, mutagènes, agents toxiques pour la reproduction).	Importance Faible	Priorité Faible
Responsable : Section de la conformité des fiches signalétiques Échéance : Après la mise en oeuvre des activités mentionnées en 1.6.1 Soutien : Section des services ministériels		Indicateur de rendement L'étude de faisabilité est terminée	
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.		

1.7.1	En passant en revue la liste actuelle des erreurs techniques courantes et en apportant les modifications nécessaires.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Section du contrôle Échéance : janvier 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement La liste est à jour	
1.7.2	En fournissant aux demandeurs la liste des erreurs techniques courantes, qu'on trouve sur les fiches signalétiques, au moyen : a) d'un premier envoi par la poste (au moment de l'enregistrement de la demande); b) sur le site Web du CCRMD.	Importance Moyenne	Priorité Faible
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : avril 2000 Soutien : Communications, Section du contrôle	Indicateur de rendement La liste a été envoyée par la poste et est disponible sur le site Web	
1.7.3	En analysant l'efficacité de l'approche exposée en 1.7.2 et, au besoin, en déterminant s'il est nécessaire de mettre au point un autre programme fondé sur une loi.	Importance Faible	Priorité Faible
	Responsable : Section du contrôle Échéance : avril 2001 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion	
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.		
1.8.1	En portant à l'attention de Santé Canada des questions qui ont pris de l'importance pour les intervenants de l'extérieur du gouvernement.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Directeur général du Conseil/président du Bureau de direction Échéance : Activité continue Soutien : Section des services ministériels	Indicateur de rendement Les questions ont été cernées et communiquées à Santé Canada	

1.8.2	En actualisant les bulletins d'information et en améliorant leur diffusion.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Communications Échéance : Activité continue (Bulletin d'information n° 7 - janvier 2000) Soutien : Direction des opérations	Indicateur de rendement Les bulletins d'information sont mis à jour et diffusés	
1.8.3	En dressant une liste des fournisseurs de services en matière de sécurité et de santé au travail dans le secteur privé.	Importance Faible	Priorité Faible
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : octobre 2000 Soutien : Direction des opérations	Indicateur de rendement La liste est disponible	
1.8.4	En établissant des liens avec les fournisseurs de services afin de déterminer les renseignements dont ils ont besoin, en évaluant le degré d'intérêt de ces fournisseurs et en recommandant un plan d'action au Comité de gestion.	Importance Faible	Priorité Faible
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : octobre 2000 Soutien : Section des services ministériels, Direction des opérations	Indicateur de rendement Une recommandation est faite au Comité de gestion	
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.		
1.9.1	En examinant les procédures relatives au traitement des fiches signalétiques et en élaborant un nouveau processus pour exécuter de façon plus efficace les activités de collecte et d'évaluation de renseignements.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Direction des opérations Échéance : septembre 2000 Soutien : Non requis	Indicateur de rendement La révision des procédures a été achevée en septembre 1999	

1.9.2	En a) élaborant et en mettant en oeuvre un système de rapport sur l'utilisation du temps (SRUT) [Time Utilization Reporting System (TURS)] pour enregistrer le temps consacré à l'examen des fiches signalétiques et b) en évaluant et en examinant les données recueillies sur une période d'un an.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Direction des opérations Échéance : a) janvier 2000; b) mai 2001 Soutien : Section des services ministériels	Indicateur de rendement Le SRUT révisé est en place et l'analyse est terminée	
1.9.3	En examinant et en actualisant la norme de service pour l'examen des fiches signalétiques ainsi qu'une ligne directrice connexe.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section de la conformité des fiches signalétiques Échéance : mars 2000 Soutien : Direction des opérations	Indicateur de rendement La révision de la norme de service et l'élaboration de la ligne directrice sont terminées	
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.		
1.10.1	En élargissant le projet pilote pour englober TOUS les demandeurs.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section du contrôle Échéance : janvier 1999 Soutien : Non requis	Indicateur de rendement Des renseignements et des avis concernant la sécurité et la santé sont fournis à tous les demandeurs depuis janvier 1999	
1.10.2	En normalisant les documents relatifs à l'avis qui sont envoyés aux demandeurs.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Section du contrôle Échéance : décembre 1999 Soutien : Section de la conformité des fiches signalétiques	Indicateur de rendement Les documents normalisés ont été envoyés à tous les demandeurs	

1.10.3	En effectuant un sondage pour recueillir le point de vue des demandeurs qui ont participé au projet pilote.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Section du contrôle Échéance : mars 2000 Soutien : Direction des opérations, Services juridiques, Communications	Indicateur de rendement Points de vue recueillis	
1.10.4	En analysant les renseignements recueillis et en préparant une recommandation à l'intention des membres du Bureau de direction.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Direction des opérations Échéance : avril 2000 Soutien : Communications	Indicateur de rendement Une recommandation est présentée au Bureau de direction	

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 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.

2.	Services à la clientèle - 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.		
2.1.1	En dressant une liste des partenaires potentiels d'après les résultats d'un sondage effectué auprès de tous les employés du CCRMD.	Importance Faible	Priorité Moyenne
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : janvier 2000 Soutien : Tous les employés	Indicateur de rendement La liste est établie	
2.1.2	En plaçant les éléments de la liste par ordre de priorité ainsi qu'en établissant des contacts et des partenariats d'un commun accord.	Importance Faible	Priorité Moyenne
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : avril 2000 Soutien : Non requis	Indicateur de rendement La liste des priorités est prête et des contacts ont été établis	
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		
2.2.1	En fournissant aux Services ministériels des opinions sur le recouvrement des coûts pour la préparation d'une présentation au Conseil du Trésor.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : mars 2000 Soutien : Direction des opérations	Indicateur de rendement Des renseignements sont fournis aux Services ministériels	
2.2.2	En modifiant le système de rapport sur l'utilisation du temps (SRUT) [Time Utilization Reporting System (TURS)] en fonction des changements apportés à la politique en matière de recouvrement des coûts.	Importance Moyenne	Priorité Haute
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : Activité continue Soutien : Direction des opérations	Indicateur de rendement Le SRUT est révisé, selon les besoins	

2.2.3	En cherchant et en élaborant un cadre de réglementation pour le traitement des demandes de dérogation relatives aux études de commercialisation et aux produits à faible tirage.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : Tout dépend des résultats relatifs au point 4.2 Soutien : Direction des opérations, Section des services ministériels, Services juridiques	Indicateur de rendement Le cadre de réglementation est prêt	
2.3	Nous continuerons de fournir directement renseignements et assistance à quiconque souhaite faire une demande de dérogation.		
2.3.1	En fournissant au personnel des Communications des renseignements à jour et exacts pour la préparation de divers bulletins d'information, etc., et pour le site Web du CCRMD.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : Activité continue Soutien : Communications	Indicateur de rendement Des renseignements à jour sont fournis	
2.3.2	En organisant des sessions d'information à l'intention du personnel du CCRMD sur le processus actuel d'enregistrement des demandes, afin de lui permettre de mieux comprendre les processus, d'accroître les capacités de réserve pour les opérations, etc.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : octobre 1999 Soutien : Section des services ministériels	Indicateur de rendement Une session d'information a eu lieu en octobre 1999	
2.3.3	En déterminant dans quelle mesure les demandeurs sont intéressés par un atelier sur "La façon de déposer une demande".	Importance Haute	Priorité Faible
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : février 2000 Soutien : Section des services ministériels	Indicateur de rendement Niveau d'intérêt déterminé	

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.		
2.4.1	En participant aux activités du Groupe de travail sur l’harmonisation du SIMDUT.	Importance Haute	Priorité Faible
	Responsable : Représentant du CCRMD au sein du Groupe de travail Échéance : Activité continue Soutien : Conseil	Indicateur de rendement Participation continue aux activités du Groupe de travail	
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.		
2.5.1	En examinant différents moyens pour mettre en oeuvre la procédure d’attestation qui remplacerait la méthode prévue à la partie IV du formulaire I, et notamment des modifications à la loi et aux règlements en respectant : • la capacité du Conseil de vérifier les attestations; • la capacité du public de contester l’attestation; • l’obligation de l’agent de contrôle, selon l’article 13 de la LCRMD.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Direction des opérations Échéance : juin 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Un rapport a été remis au Comité de gestion	
2.5.2	En examinant d’autres moyens qui permettraient de réduire les formalités relatives à la conformité à l’article 8 du RCRMD (partie IV du formulaire I) et de répondre aux préoccupations des entreprises concernant les formalités administratives. Est-il possible de réduire ou d’éliminer les exigences réglementaires en vertu desquelles le demandeur doit fournir des renseignements à l’appui de sa demande, et cela sans remettre en question le premier but du système actuel?	Importance Haute	Priorité Haute

	Responsable : Direction des opérations Échéance : juin 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion
--	--	---

2.6	Nous saisissons 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.		
2.6.1	En examinant les bases de données sur les fiches signalétiques déjà en place pour relever des demandes non déposées, p. ex. le CCHST, et informer les organismes dans le domaine de la SST de toutes constatations.	Importance Faible	Priorité Faible
	Responsable : Section de la conformité des fiches signalétiques Échéance : juillet 2000 Soutien : Section du contrôle	Indicateur de rendement Les organismes s'intéressant à la SST sont informés des demandes non déposées éventuelles	
2.6.2	En continuant de participer aux activités du Groupe de travail sur l'harmonisation du SIMDUT.	Importance Faible	Priorité Faible
	Responsable : Représentant du CCRMD au sein du Groupe de travail Échéance : Activité continue Soutien : Conseil	Indicateur de rendement La participation aux activités continue	
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.		
2.7.1	En achevant l'élaboration et la mise en oeuvre du Système de gestion des demandes (SGD) [Claims Management System (CMS)] anciennement connu sous le nom de CIRS.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : janvier 2000 Soutien : Technologie de l'information, Direction des opérations	Indicateur de rendement Le système est accepté par les utilisateurs	
2.7.2	En gérant et en révisant le SGD pour qu'il suive l'évolution des exigences pour la conception des bases de données.	Importance Faible	Priorité Faible

	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : Activité continue Soutien : Technologie de l'information, Section des services ministériels, Direction des opérations	Indicateur de rendement L'activité continue et suit l'évolution des besoins	
2.7.3	En examinant les répercussions éventuelles sur la réglementation et les techniques d'une mesure visant à permettre aux demandeurs de fournir des fiches signalétiques au CCRMD par Internet.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : juillet 2000 Soutien : Services juridiques, Section de la conformité des fiches signalétiques, Section des services ministériels	Indicateur de rendement Des recommandations sont faites au Comité de gestion	
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.		
2.8.1	En comparant la liste de contrôle de l'enregistrement (Registration Checklist) et les exigences de l'article 10 du RCRMD.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : février 2000 Soutien : Section de la conformité des fiches signalétiques, Section du contrôle	Indicateur de rendement La liste de contrôle a été révisée	
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.		
2.9.1	En clarifiant les préoccupations de l'industrie en ce qui concerne les procédures de renouvellement, notamment la production d'un nouveau numéro de registre pour la demande renouvelée.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : avril 2000 Soutien : Section des services ministériels, Direction des opérations	Indicateur de rendement Un rapport sur les constatations est présenté au Comité de gestion	

2.9.2	En déterminant les répercussions, pour le CCRMD, de la mise en oeuvre d'éventuels changements : p. ex. l'incidence sur le repérage des demandes et la communication de l'information, selon les dispositions du paragraphe 46(2) de la LCRMD, si le numéro de registre des demandes renouvelées restait le même qu'au départ.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : juillet 2000 Soutien : Section des services ministériels, Direction des opérations	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion	
2.9.3	En examinant les droits relatifs aux renouvellements, notamment la définition de la « demande subséquente » donnée dans le RCRMD [qui empêche à l'heure actuelle de fixer les droits pour tous les renouvellements au même montant que pour une demande subséquente, qui est moins élevé].	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services à la clientèle Échéance : Lorsque la décision du CT sur la politique fondamentale en matière de recouvrement des coûts sera connue. Soutien : Services juridiques, Section des services ministériels, Direction des opérations	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion	
2.9.4	En examinant d'autres moyens qui permettraient de simplifier les critères à examiner pour déterminer le groupe auquel appartient la demande, critères qui figurent à l'article 4 du RCRMD.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Section de la conformité des fiches signalétiques Échéance : octobre 2000 Soutien : Services juridiques, Section des services ministériels, Direction des opérations	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion	
2.9.5	En examinant d'autres modes de paiement des droits et des moyens pour accélérer les remboursements.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : mars 2000 Soutien : Section des services à la clientèle, Services juridiques	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion	

2.10	<p>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.</p>		
2.10.1	<p>En tenant constamment des réunions et des sessions d'information avec les représentants d'organismes du gouvernement.</p>	<p>Importance Faible</p>	<p>Priorité Faible</p>
	<p>Responsable : Direction des opérations Échéance : Activité continue Soutien : Section des services ministériels</p>	<p>Indicateur de rendement Un rapport sur les contacts établis est présenté au Directeur général adjoint des Opérations</p>	
2.10.2	<p>En trouvant de nouvelles occasions de partenariat pour offrir nos services et notre savoir-faire.</p>	<p>Importance Faible</p>	<p>Priorité Faible</p>
	<p>Responsable : Direction des opérations Échéance : Activité continue Soutien : Non requis</p>	<p>Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Directeur général adjoint des Opérations</p>	
2.10.3	<p>En mettant au point, pour les communications, du matériel contenant une liste et une description des services et de l'expertise du CCRMD.</p>	<p>Importance Moyenne</p>	<p>Priorité Moyenne</p>
	<p>Responsable : Direction des opérations Échéance : Tout dépend des résultats de l'activité indiquée en 2.10.2 Soutien : Communications</p>	<p>Indicateur de rendement Une liste a été établie</p>	
2.11	<p>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.</p>		
2.11.1	<p>En déterminant les compétences et le savoir-faire nécessaires pour exécuter les programmes dans ce secteur d'activité, et en veillant à ce que les ressources financières nécessaires soient assez facilement accessibles.</p>	<p>Importance Haute</p>	<p>Priorité Haute</p>

	Responsable : Directeur général adjoint/gestionnaires, Opérations Échéance : mai 2000 Soutien : Les employés de la Direction des opérations	Indicateur de rendement L'analyse est terminée	
2.11.2	En instaurant un examen annuel ayant pour objet de vérifier si l'analyse des besoins et des compétences est à jour.	Importance Haute	Priorité Faible
	Responsable : Directeur général adjoint/gestionnaires, Opérations Échéance : Activité continue Soutien : Ressources humaines	Indicateur de rendement Le plan de formation est terminé	

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.

3.	Règlement des différends - 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.		
3.1.1	En élaborant et en distribuant deux questionnaires d'enquête : 1) pour évaluer la procédure d'appel actuelle à partir des réponses des demandeurs, des appelants, des parties en cause; 2) pour recueillir des renseignements sur des procédures semblables utilisées dans d'autres ministères et organismes.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : février 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Les questionnaires sont envoyés aux intervenants	
3.1.2	En examinant les réponses aux questionnaires mentionnés en 3.1.1, compte tenu des interprétations données aux dispositions de la Loi et des règlements.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : mars 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement L'analyse est terminée	
3.1.3	En déterminant les changements qui devraient être apportés à la procédure pour régler les questions mises au jour par l'analyse des réponses aux questionnaires.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : avril 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion sur les questions préoccupantes	
3.1.4	En examinant les répercussions légales, y compris la modification éventuelle de la Loi et des règlements, des options envisagées en 3.1.3, et en faisant des recommandations pertinentes.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : juin 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion sur les questions préoccupantes	

3.1.5	En consultant les parties concernés tripartite sur les changements proposés au processus d'appel.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : août 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Les réactions aux consultations tripartites ont été recueillies	
3.1.6	En soumettant à l'approbation des membres du Bureau de direction du CCRMD des recommandations concernant les changements proposés.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : octobre 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Un rapport sur les recommandations est présenté aux membres du Bureau de direction	
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.		
3.2.1	En élaborant un processus qui permettrait d'examiner toutes les décisions des commissions d'appel.	Importance Moyenne	Priorité Haute
	Responsable : Direction des opérations Échéance : 30 jours après que la commission d'appel a rendu sa décision Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Une recommandation est faite au Comité de gestion	
3.2.2	En analysant l'incidence des décisions des commissions d'appel sur la politique du Conseil, et en proposant des modifications, s'il y a lieu, en consultation avec les membres du Bureau de direction.	Importance Moyenne	Priorité Haute
	Responsable : Direction des opérations Échéance : 60 jours après que la commission d'appel a rendu sa décision Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Un rapport et des recommandations sont présentés au Comité de gestion	
3.3	Nous examinerons la possibilité de confier aux agents de contrôle un rôle plus actif au sein du processus d'appel.		

3.3.1	En analysant les résultats des questionnaires mentionnés en 3.1.1 et les problèmes rencontrés dans le processus d'appel qui sont liés à cette question.	Importance Moyenne	Priorité Haute
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : mars 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Les résultats des questionnaires ont été analysés	
3.3.2	En instaurant un processus interne de discussion et de résolution de problème qui permettra de proposer des solutions.	Importance Moyenne	Priorité Haute
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : avril 2000 Soutien : Agents de contrôle, Services juridiques	Indicateur de rendement Des solutions ont été proposées au Comité de gestion	
3.3.3	En soumettant des recommandations aux membres du Bureau de direction du CCRMD.	Importance Moyenne	Priorité Haute
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : juin 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Des recommandations ont été faites aux membres du Bureau de direction	
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.		
3.4.1	En demandant constamment l'avis des clients sur l'efficacité du programme.	Importance Haute	Priorité Faible
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : Une fois l'examen du processus d'appel terminé (point 3.1) Soutien : Communications, Services juridiques	Indicateur de rendement La rétroaction des clients a été reçue	
3.4.2	En communiquant continuellement avec d'autres organismes et ministères afin de se tenir au courant des meilleures pratiques.	Importance Haute	Priorité Faible
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : Activité continue Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement La rétroaction des organismes et ministères a été reçue	

3.4.3	En communiquant nos constatations au Comité de gestion.	Importance Haute	Priorité Faible
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : Activité continue Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Un rapport a été présenté au Comité de gestion	
3.5	Les échéanciers établis pour la prestation des services reposeront sur les meilleures pratiques de gestion et des attentes raisonnables.		
3.5.1	En consultant les employés afin de déterminer les services pour lesquels un échéancier doit être établi.	Importance Moyenne	Priorité Faible
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : janvier 2000 Soutien : Tous les employés	Indicateur de rendement Des réponses ont été reçues	
3.5.2	En consultant les clients de l'extérieur au moyen d'un questionnaire, afin de déterminer leurs attentes en ce qui concerne nos services.	Importance Moyenne	Priorité Faible
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : mai 2000 Soutien : Section des services à la clientèle, Communications, Ressources humaines	Indicateur de rendement Les réponses des clients au questionnaire ont été reçues	
3.5.3	En élaborant un projet pilote pour mettre à l'essai les échéanciers et les normes de service.	Importance Moyenne	Priorité Faible
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : juin 2000 Soutien : Section des services à la clientèle, Communications, Services juridiques	Indicateur de rendement Le déroulement du projet pilote est suivi et le rapport sur ce projet est évalué	
3.5.4	En finalisant les Normes de service et en les communiquant aux clients.	Importance Moyenne	Priorité Faible
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : décembre 2000 Soutien : Section des services à la clientèle, Communications, Services juridiques	Indicateur de rendement Les Normes de service sont publiées	
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.		

3.6.1	En examinant l'information et les documents qui sont diffusés au public.	Importance Moyenne	Priorité Faible
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : novembre 1999 - Activité continue Soutien : Communications, Services juridiques	Indicateur de rendement Production d'un rapport d'évaluation	
3.6.2	En veillant à ce que les documents jugés appropriés, conformément au point 3.6.1, soient disponibles.	Importance Moyenne	Priorité Faible
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : Activité continue Soutien : Communications, Services juridiques	Indicateur de rendement La documentation est publiée	
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.		
3.7.1	En consultant d'autres organismes pour connaître les meilleures pratiques.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : février 2000 Soutien : Services juridiques, Section des services à la clientèle	Indicateur de rendement Les réponses au questionnaire sont reçues	
3.7.2	En définissant le terme « plainte » et en établissant une procédure pour repérer les plaintes, établir un ordre de priorité, contrôler et suivre les plaintes et pour offrir des recours.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : avril 2000 Soutien : Services juridiques, Section des services à la clientèle	Indicateur de rendement La première ébauche est terminée	
3.7.3	En demandant l'avis du personnel sur la procédure provisoire.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : mai 2000 Soutien : Services juridiques, Section des services à la clientèle	Indicateur de rendement Des observations ont été reçues	

3.7.4	En établissant la version finale du Guide de gestion des plaintes [Complaint Management Guide].	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : juin 2000 Soutien : Services juridiques, Section des services à la clientèle	Indicateur de rendement Le document final est prêt	
3.7.5	En appliquant les procédures exposées dans le Guide et en donnant au personnel la formation sur le traitement des plaintes.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : juin 2000 Soutien : Section des services à la clientèle	Indicateur de rendement Le personnel a reçu la formation et le système est en place	
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.		
3.8.1	En établissant le cadre stratégique pour l'élaboration des politiques du CCRMD.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : décembre 1999 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Le document établissant le cadre stratégique est prêt	
3.8.2	En présentant le cadre stratégique au comité spécial du Bureau de direction pour examen et approbation.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : janvier 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Le cadre stratégique est approuvé	
3.8.3	En surveillant l'application du processus d'élaboration des politiques et en évaluant le processus afin de voir à ce qu'il soit appliqué par les organes responsables de l'élaboration des politiques au Conseil.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : Activité continue Soutien : Services juridiques, Direction des opérations	Indicateur de rendement Un examen et une analyse détaillée sont présentés au Comité de gestion	

3.8.4	En analysant les réponses aux questionnaires mentionnés en 3.1.1 afin de déterminer les secteurs pour lesquels il faudrait établir des modèles de règlement des différends.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : mars 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Les réponses aux questionnaires ont été reçues	
3.8.5	En étudiant une série d'options ou de modèles pour régler les différends de façon informelle, rapide, rentable et équitable.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : avril 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement La réaction des organismes et ministères a été reçue	
3.8.6	En examinant les répercussions légales, y compris la modification éventuelle de la Loi et des règlements, des options envisagées en 3.8.5, et en faisant des recommandations pertinentes.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : juin 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Des recommandations sont faites au Comité de gestion	
3.8.7	En consultant les parties concernés tripartite sur le modèle de règlement des différends et sur les changements proposés à la loi et aux règlements.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : août 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Les réactions aux consultations ont été reçues	
3.8.8	En présentant des recommandations aux membres du Bureau de direction, pour examen et approbation.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : octobre 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Bureau de direction	

3.8.9	En établissant des lignes directrices et un plan de formation en vue de la mise en oeuvre d'un processus de règlement des différends.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : Une fois les modifications recommandées en 3.8.8 approuvées et mises en oeuvre Soutien : Services juridiques, Ressources humaines	Indicateur de rendement Des lignes directrices et un plan de formation ont été établis	
3.8.10	En élaborant un programme et du matériel de cours.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : voir 3.8.9 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Un document cadre est établi	
3.8.11	En choisissant certaines personnes dans la liste de candidats pour qu'elles participent à un cours de formation sur le règlement des différends.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : voir 3.8.9 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement La liste de participants est établie	
3.8.12	En donnant de la formation aux employés et aux personnes choisies pour s'occuper du règlement des différends.	Importance Haute	Priorité Moyenne
	Responsable : Arbitrage des appels/Section d'appel Échéance : voir 3.8.9 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement La formation a été donnée	

4. Services ministériels

Le succès des trois nouveaux secteurs de base du Conseil est lié à la présence d'une solide Section des services ministériels. Pour assurer le fonctionnement efficace et efficient de ces nouveaux secteurs, le Conseil rehaussera ses services ministériels dans les grands domaines suivants : **finances, technologie de l'information, administration, sécurité, ressources humaines, communications et planification stratégique.**

Principes de conception

La Section des services ministériels a été conçue pour que :

- # Nous comprenons les besoins de nos clients tant au Conseil qu'à l'extérieur et que nous fournissons à ces clients des services de soutien professionnels et adaptés, avec rapidité et à-propos.
- # Nous fournissons au Conseil les meilleurs outils et le meilleur équipement possible afin qu'il puisse remplir sa mission avec efficacité.
- # Nous comprenons bien le secteur d'activité de nos clients et que nous fournissons à ces derniers des informations à jour et détaillées sur nos services et nos ressources.
- # Nous demandons le point de vue des clients et que nous y répondions.
- # Nous voulons favoriser le perfectionnement professionnel et les aspirations de tous les employés du Conseil.
- # Nous soyons prêts à faire face aux crises et à les gérer efficacement.
- # Nous assurons la sécurité des renseignements confidentiels des demandeurs grâce à des politiques et à des procédures efficaces qui limitent les bouleversements pour le personnel.
- # Nous fournissons un appui solide et des conseils pour tous les aspects des communications.

Nous maintenons l'image de marque de l'organisation.

4.	Services ministériels - plans d'action		
Finances			
4.1	Nous effectuerons nous-mêmes l'entrée des données financières.		
4.1.1	En offrant des possibilités de formation sur le processus des Systèmes des applications de gestion intégrée des ressources SAGIR (SAP), afin de pouvoir entrer directement les données financières dans les systèmes électroniques.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : Immédiatement Soutien : Non requis	Indicateur de rendement La formation a été suivie	
4.1.2	En instaurant un projet pilote pour l'entrée directe des données financières, qui se fera parallèlement avec le processus actuel de production de documents. (Actuellement, les documents sont produits par le CCRMD et envoyés à Santé Canada qui se charge de les mettre sous forme électronique).	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : janvier 2000 Soutien : Non requis	Indicateur de rendement Un rapport sera produit après un mois d'entrée de données	
4.1.3	En analysant les résultats du projet pilote (4.1.2) afin de déterminer les modifications qui doivent être apportées à la procédure ainsi que les activités de formation nécessaires pour pouvoir mettre en oeuvre complètement le programme d'entrée de données financières des SAGIR.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : janvier 2000 Soutien : Toutes les directions et le bureau du directeur général	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion	

4.1.4	En communiquant avec les ministères et avec les responsables pour les prévenir des changements apportés par le CCRMD à la procédure d'entrée des données financières, et cela afin de déceler et de régler toutes les questions relatives au pouvoir de signature qui pourraient nuire à la mise en oeuvre complète de la nouvelle procédure.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : janvier 2000 Soutien : Non requis	Indicateur de rendement Ce point est inclus dans la recommandation faite au Comité de gestion (4.1.3)	
4.1.5	En prenant les mesures qui s'imposent pour apporter les changements demandés dans les discussions mentionnées en 4.1.4, et en mettant fin au processus de production de documents dont il est question en 4.1.2.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : février 2000 Soutien : Non requis	Indicateur de rendement Le transfert complet à l'entrée électronique est fait	
4.2	Nous élaborerons une proposition pour le recouvrement des coûts (alignée sur <i>La trame du renouveau</i>) qui fera l'objet d'une présentation au Secrétariat du Conseil du Trésor		
4.2.1	En examinant le document « Renouveau du Conseil : Le recouvrement des coûts » afin de déterminer comment incorporer le plus efficacement possible les coûts engagés et les coûts prévus pour la préparation du document sur les avis dans le modèle d'analyse financière du recouvrement des coûts du CCRMD.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : février 2000 Soutien : Direction des opérations	Indicateur de rendement Un rapport provisoire est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	

4.2.2	En continuant de participer au Comité de recouvrement des coûts entre les directions générales de Santé Canada, pour se tenir au courant des autres propositions et des répercussions.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage Échéance : Activité continue Soutien : Section des services ministériels	Indicateur de rendement La participation aux activités du Comité est maintenue et les rapports pertinents sur le sujet ont été préparés	
4.2.3	En demandant et en coordonnant les observations des employés du CCRMD et en incorporant leurs idées et leurs suggestions dans la mesure du possible. (1.2, 1.3, 2.2).	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : Activité continue Soutien : Tous les employés	Indicateur de rendement Un rapport provisoire est présenté au Comité de gestion	
4.2.4	En alignant les renseignements sur la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR)	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : mars 2000 Soutien : Communications	Indicateur de rendement Un rapport provisoire est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	
4.2.5	En faisant une analyse financière des coûts et des revenus actuels du programme.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : février 2000 Soutien : Communications	Indicateur de rendement Un rapport provisoire est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	

4.2.6	En examinant la politique du Conseil du Trésor et en consultant d'autres départements et agences sur le recouvrement des coûts et son application aux programmes qui sont dans l'intérêt public.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : février 2000 Soutien : Services juridiques	Indicateur de rendement Un rapport provisoire est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	
4.2.7	En proposant un modèle de recouvrement des coûts qui permet de réduire ou d'éliminer les activités de recouvrement des coûts liées à la vérification de la conformité des fiches signalétiques.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : avril 2000 Soutien : Section de la conformité des fiches signalétiques	Indicateur de rendement Un rapport provisoire est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	
4.2.8	En consultant les intervenants du CCRMD sur le modèle de recouvrement des coûts proposé.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : mai 2000 Soutien : Communications, Section des services à la clientèle	Indicateur de rendement Les réactions des intervenants	
4.2.9	En soumettant à l'approbation des membres du Bureau de direction des recommandations concernant le modèle de recouvrement des coûts proposé.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : juillet 2000 Soutien : Comité de gestion	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Bureau de direction	
4.2.10	En soumettant au Secrétariat du Conseil du Trésor pour révision et approbation un modèle de recouvrement des coûts qui a été approuvé par le Bureau de direction.	Importance Haute	Priorité Haute

	<p>Responsable : Section des services ministériels</p> <p>Échéance : septembre 2000</p> <p>Soutien : Communications, Comité de recouvrement des coûts entre les directions générales de Santé Canada</p>	<p>Indicateur de rendement</p> <p>Soumission faite au Secrétariat du Conseil du Trésor</p>
--	---	---

4.3	Nous établirons et mettrons en oeuvre une structure financière pour la reddition de comptes sur les secteurs d'activité.		
4.3.1	En déterminant les changements qui doivent être apportés pour rendre les activités financières conformes à la SPRR des trois secteurs d'activité.	Importance Haute	Priorité Faible
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : février 2000 Soutien : Communications, Comité de gestion	Indicateur de rendement Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	
4.3.2	En déterminant quelle est la meilleure façon de répartir les frais généraux de l'organisation.	Importance Haute	Priorité Faible
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : février 2000 Soutien : Comité de gestion	Indicateur de rendement Un rapport provisoire est présenté au Comité de gestion	
4.3.3	En coordonnant les activités nécessaires pour la modification du plan comptable du CCRMD, avec le personnel de Santé Canada, de manière à ce que les changements appropriés soient apportés aux SAGIR et aux Comptes centraux du Canada.	Importance Faible	Priorité Faible
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : mars 2000 Soutien : Comité de gestion, Finances de Santé Canada	Indicateur de rendement La nouvelle structure financière est en place	
Technologie de l'information			
4.4	Nous mettrons au point un site Web répondant aux besoins des intervenants.		
4.4.1	En établissant un comité chargé de la conception du site, qui développera une proposition à la direction.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Communications Échéance : décembre 1999 Soutien : Comité de gestion	Indicateur de rendement Une proposition est présentée au Comité de gestion	
4.4.2	En concevant le site Web du CCRMD.	Importance Haute	Priorité Haute

	Responsable : Communications Échéance : mars 2000 Soutien : Comité de gestion	Indicateur de rendement Le site Web est en place	
4.4.3	En établissant des procédures pour le maintien du site Web du CCRMD.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Communications Échéance : mars 2000 Soutien : Section des services ministériels	Indicateur de rendement Les procédures finales sont établies	
4.4.4	En suivant de près les réactions des clients au sein du Conseil et des clients de l'extérieur.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Communications Échéance : Activité continue Soutien : Section des services ministériels	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion sur le repérage des courriers du site (semblable au repérage des demandes de renseignements)	
4.4.5	En suivant l'évolution de la technologie des sites Web dans le but d'améliorer constamment le site.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Communications Échéance : Activité continue Soutien : Technologie de l'information	Indicateur de rendement Activités continues et rapports suivis à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	
4.5	Nous établirons un plan en matière de technologie de l'information pour faire en sorte que nos systèmes et notre technologie soient à la fine pointe et qu'ils répondent à nos besoins.		
4.5.1	En établissant un inventaire des installations actuelles.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : décembre 1999 Soutien : Tous les employés	Indicateur de rendement La base de données du premier inventaire est terminée et est maintenue	
4.5.2	En continuant à régler les questions liées à l'an 2000 à mesure qu'elles se présentent.	Importance Haute	Priorité Haute

	Responsable : Section des services ministériels Échéance : Activité continue Soutien : Communications, Direction des opérations, comité de Santé Canada pour la préparation à l'an 2000	Indicateur de rendement Rapport final sur les initiatives liées à la préparation à l'an 2000 est présenté en janvier 2000	
4.5.3	En établissant un processus qui permet de repérer les nouveaux produits ou services dans le domaine de la technologie de l'information qui permettraient au CCRMD d'atteindre ses objectifs généraux.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : Activité continue Soutien : Direction des opérations, Communications	Indicateur de rendement Des mesures sont prises au besoin	
4.5.4	En établissant un horizon prévisionnel pluriannuel pour le budget, en réponse aux questions mentionnées en 4.5.3.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : mars 2000 Soutien : Direction des opérations	Indicateur de rendement Un modèle prévisionnel est établi	
4.5.5	En établissant une plate-forme de base minimale pour tous les employés afin de limiter le plus possible le bouleversement du travail.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : janvier 2000 Soutien : Non requis	Indicateur de rendement Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	
4.6	Nous explorerons les possibilités de commerce électronique.		
4.6.1	En déterminant les besoins en tenant compte d'autres initiatives (2.9.3).	Importance Faible	Priorité Faible
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : avril 2000 Soutien : Direction des opérations	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion	
4.6.2	En examinant les questions juridiques qui pourraient empêcher la prestation complète des services par voie électronique.	Importance Faible	Priorité Faible

	Responsable : Services juridiques Échéance : juin 2000 Soutien : Section des services ministériels, Direction des opérations	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion
--	--	---

Administration			
4.7	Nous réorganiserons le système de gestion des dossiers.		
4.7.1	En communiquant avec les employés des Archives nationales ou Santé Canada pour leur demander des conseils sur la réorganisation du système de dossiers actuel.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : janvier 2000 et activité continue Soutien : Archives nationales ou Santé Canada	Indicateur de rendement Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	
4.7.2	En déménageant nos dossiers actuels dans un endroit plus central, dans nos locaux, pour utiliser ces locaux de façon optimale, accroître l'efficacité du maintien des dossiers des archives centrales et rendre les dossiers plus accessibles aux utilisateurs.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : janvier 2000 Soutien : Tous les employés	Indicateur de rendement Les dossiers et les classeurs sont déménagés	
4.7.3	En faisant un sondage auprès des employés des trois secteurs d'activité et des Services juridiques pour déterminer leurs besoins en matière d'archivage et pour obtenir des recommandations à ce sujet afin que les activités des archives centrales répondent aux besoins du CCRMD.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : janvier 2000 Soutien : Tous les employés	Indicateur de rendement Des recommandations sont présentées à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage, s'il y a lieu	
4.8	Nous constituerons un service central d'édition pour le Conseil.		

4.8.1	En effectuant un sondage auprès des membres du personnel pour déterminer leurs besoins en éditique.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Communications Échéance : décembre 1999 Soutien : Section des services ministériels, Direction des opérations	Indicateur de rendement Des recommandations sont présentées à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	
4.8.2	En déterminant les activités d'éditique qui peuvent être exécutées au CCRMD avec efficacité, compte tenu des priorités pour ce qui est du coût, de la commodité et des délais.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Communications Échéance : janvier 2000 Soutien : Section des services ministériels	Indicateur de rendement Une liste de critères est établie	
4.8.3	En déterminant les changements qui doivent être apportés à la configuration des machines et des logiciels actuellement utilisés.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : janvier 2000 Soutien : Communications	Indicateur de rendement Une recommandation est présentée à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	
4.8.4	En établissant un échéancier pour la mise à niveau des ressources et pour tenir des discussions sur le budget, au besoin.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : janvier 2000 Soutien : Communications	Indicateur de rendement Des recommandations sont présentées au Comité de gestion, s'il y a lieu	
4.8.5	En déterminant la formation qui sera nécessaire pour pouvoir implanter des services d'éditique au CCRMD.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
	Responsable : Ressources humaines Échéance : janvier 2000 Soutien : Communications, Section des services ministériels	Indicateur de rendement Des recommandations sont présentées à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	

4.8.6	En donnant aux employés des démonstrations ou des exemples de services d'édition internes afin de favoriser et de faire connaître l'image de marque du CCRMD.	Importance Moyenne	Priorité Moyenne
Responsable : Communications Échéance : Activité continue Soutien : Section des services ministériels, Section des services à la clientèle		Indicateur de rendement Cette activité continue	
4.9	Nous établirons un mécanisme de rétroaction qui permettra de vérifier si les Services ministériels répondent aux besoins de nos clients.		
4.9.1	En faisant, de façon continue, des mises à jour sur les questions qui se posent aux Services ministériels dans le bulletin électronique destiné aux employés du CCRMD et en encourageant les employés à faire connaître leur point de vue, s'il y a lieu.	Importance Haute	Priorité Haute
Responsable : Communications Échéance : Activité continue Soutien : Section des services ministériels, tous les employés		Indicateur de rendement Le bulletin électronique est diffusé et des observations sont reçues	
Sécurité			
4.10	Nous examinerons la politique actuelle en matière de sécurité en vue de réduire les formalités administratives tout en maintenant les niveaux de sécurité nécessaires.		
4.10.1	En passant en revue les changements apportés au cours des derniers mois et cela en fonction des modifications apportées à la structure de l'immeuble.	Importance Haute	Priorité Haute
Responsable : Section des services ministériels Échéance : janvier 2000 Soutien : Tous les employés		Indicateur de rendement Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	

4.10.2	En demandant aux employés du CCRMD de donner leur point de vue, ce qui nous permettra de déterminer s'ils ont des préoccupations au sujet de la procédure actuelle en matière de sécurité.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : janvier 2000 Soutien : Tous les employés	Indicateur de rendement Des recommandations sont présentées à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	
4.10.3	En demandant l'opinion des personnes de l'extérieur sur les questions telles que les exigences en matière de sécurité physique, les considérations liées au processus et l'évaluation des risques, afin de déterminer les besoins en matière de sécurité, de satisfaire aux exigences actuelles et futures du gouvernement dans ce domaine.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : février 2000 Soutien : Sécurité (Santé Canada), GRC	Indicateur de rendement Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	
4.10.4	En passant en revue l'autorisation de sécurité de tous les employés et en indiquant les attentes et les restrictions applicables aux employés.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : janvier 2000 Soutien : Ressources humaines, Communications, Direction des opérations	Indicateur de rendement Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	
4.10.5	En passant en revue la classification de sécurité des documents actuels du CCRMD et en modifiant ou en diminuant cette classification s'il y a lieu.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Section des services ministériels Échéance : février 2000 Soutien : Le bureau du directeur général et les deux directions	Indicateur de rendement Un rapport est présenté à la Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	

Ressources humaines			
4.11	Nous établirons un processus permettant de cerner plus facilement les besoins en formation, pour l'organisation et pour chaque employé.		
4.11.1	En élaborant et en mettant en oeuvre une politique en matière de formation afin d'aider les surveillants et les employés à établir un plan d'apprentissage et de cerner, de consigner et de répertorier les activités d'apprentissage.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Ressources humaines Échéance : mars 2000 Soutien : Tous les employés	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion	
4.11.2	En cernant, pendant le processus de planification opérationnelle, la formation nécessaire pour atteindre les objectifs du Conseil (c.-à-d. programmes de gestion des plaintes, programmes de règlement des différends, formation relative aux commissions d'appel, etc.).	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Ressources humaines Échéance : mars 2000 Soutien : Tous les employés	Indicateur de rendement Un rapport est présenté au Comité de gestion	
Communications			
4.12	Nous établirons une stratégie en matière de communications qui favorisera un véritable dialogue avec les intervenants de l'extérieur.		
4.12.1	En rédigeant un plan de communications pour le Conseil.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Communications Échéance : janvier 2000 Soutien : Section des services ministériels	Indicateur de rendement Un plan de communications est établi	
4.12.2	En établissant des normes de production et de qualité et des procédures connexes pour tous les documents du Conseil qui sont destinés à l'extérieur.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Communications Échéance : février 2000 Soutien : Section des services ministériels	Indicateur de rendement Un document sur les procédures est produit	

4.12.3	En actualisant et en remaniant tous les documents actuels du Conseil qui sont diffusés à l'extérieur.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Communications Échéance : avril 2000 Soutien : Section des services ministériels, Direction des opérations, selon les besoins en information	Indicateur de rendement Tous les documents sont à jour	
4.12.4	En préparant de nouveaux documents pour l'extérieur, selon les besoins, en tenant compte des procédures établies concernant la production et la qualité, selon 4.12.2.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Communications Échéance : Activité continue Soutien : Section des services ministériels, Direction des opérations	Indicateur de rendement De nouveaux documents sont disponibles	
4.13	Nous favoriserons l'établissement d'une culture organisationnelle qui met de l'avant les principes d'ouverture, de transparence et de connaissance de l'organisation.		
4.13.1	En créant un bulletin électronique mensuel, qui fera le point sur le processus de planification stratégique et sur d'autres initiatives de l'organisation, en vue d'améliorer les communications internes.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Communications Échéance : décembre 1999 Soutien : Section des services ministériels, Comité de gestion	Indicateur de rendement Un bulletin électronique est diffusé	
Planification stratégique			
4.14	Nous coordonnerons et suivrons la mise en oeuvre du plan de travail.		
4.14.1	En finalisant le plan de travail du Conseil.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Planification stratégique Échéance : décembre 1999 Soutien : Section des services ministériels, Comité de gestion	Indicateur de rendement Le plan de travail est établi	

4.14.2	En coordonnant l'approbation et la diffusion du plan de travail au Bureau de direction et au ministre de Santé Canada.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Planification stratégique Échéance : janvier 2000 - Bureau de direction Soutien : Section des services ministériels, Comité de gestion, bureau du directeur général	Indicateur de rendement Le Bureau approuve le plan de travail et le transmet au ministre de Santé Canada	
4.14.3	En suivant la mise en oeuvre du plan de travail et en faisant rapport sur la situation.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Planification stratégique Échéance : Activité continue Soutien : Directeur général adjoint des Opérations, et Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage	Indicateur de rendement Des rapports d'étapes sont produits tous les deux mois	
4.15	Nous répondrons à toutes les exigences des organismes de l'extérieur.		
4.15.1	En faisant des recherches et des contacts auprès de tous les organismes centraux (p.ex. le SCT) afin de déterminer leurs exigences en matière de rapport.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Communications Échéance : novembre 1999 Soutien : Section des services ministériels	Indicateur de rendement Un plan concernant la production des rapports annuels est établi	
4.15.2	En élaborant un plan de communications interne et un échéancier pour répondre aux exigences concernant la production des rapports annuels des organismes centraux.	Importance Haute	Priorité Haute
	Responsable : Communications Échéance : décembre 1999 Soutien : Section des services ministériels	Indicateur de rendement Un plan interne est établi	

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

Sharon Watts

Directrice générale adjointe des Services ministériels et de l'arbitrage

200, rue Kent, pièce 9000

Ottawa (Ontario)

Téléphone:(613) 993-4472

Facsimile:(613) 993-5016

Courrier électronique:sharon_watts@hc-sc.gc.ca