Rapport de rendement sur le développement durable

pour la période du 1er avril 2001 au 31 mars 2002

Décembre 2002

The English version of this publication is entitled Performance Report on Sustainable Development.

Table des matières

Table des matières.....3
Message de l'agent financier supérieur et sous-commissaire.....5
Résumé.....7
Introduction 10
Résultats obtenus par objectif.....12
Principales réalisations par direction générale et par région 35
Prochaines étapes.....44
Annexe 1 : État des objectifs en matière de DD par rapport aux buts.....45
Annexe 2 : État des objectifs en matière de DD par direction générale (BPR).....46

Message de l'administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire

L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) a réalisé de grands progrès depuis décembre 1997, alors qu'elle commençait à intégrer les principes du développement durable (DD) à ses programmes et procédures. La haute direction de l'ADRC a donné son appui total à la Stratégie de développement durable de 2001-2004 et je suis fier de souligner les progrès réalisés dans la mise en œuvre d'un cadre de gestion visant à minimiser les répercussions environnementales négatives de nos activités.

Je reconnais que les réalisations de l'ADRC en faveur du DD n'auraient pas été possibles sans le travail acharné et l'engagement d'employés dévoués de toute l'Agence. Je vous félicite pour vos efforts et vous encourage à poursuive votre travail afin que le développement durable occupe une place encore plus importante au sein de l'ADRC. J'encourage les gestionnaires à sensibiliser encore davantage les employés au DD en les incitant à consulter la page qui y est consacrée sur InfoZone.

Les buts du développement durable correspondent aux secteurs stratégiques ciblés par l'initiative Orientations futures de l'ADRC. Les objectifs communs sont l'expansion des services électroniques et le renforcement des partenariats et de la collaboration. Depuis la ratification du *Protocole de Kyoto* par le Canada en novembre 2002, nous avons la responsabilité accrue de continuer à améliorer et à conserver la santé de l'environnement naturel. Ces deux facteurs continueront à faire du développement durable le catalyseur qui conduira l'ADRC à améliorer sa façon de mener ses opérations.

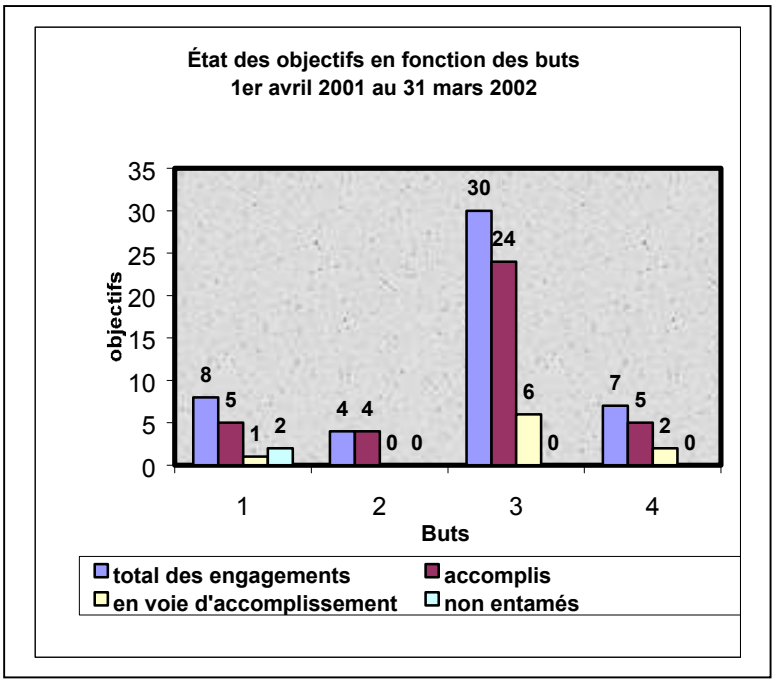
Je vous remercie de continuer à appuyer le programme de développement durable.

Résumé

La période visée par le présent rapport, soit du 1er avril 2001 au 31 mars 2002, marque la première année de mise en œuvre de la deuxième Stratégie de développement durable (DD) de l'ADRC, intitulée *Stratégie de développement durable (2001-2004).* La stratégie compte quatre objectifs en vue de favoriser le développement durable :

- préparer les gestionnaires;
- faire participer les employés;
- rendre nos activités plus écologiques;
- améliorer nos programmes.

Les deux premiers objectifs sont d'aider les gestionnaires et les employés à appliquer les principes du DD. Ils visent à permettre à tous les principaux intervenants d'intégrer la théorie et la pratique du DD à tous les aspects des opérations de l'ADRC. Les résultats obtenus au regard de ces deux buts vont, en bout de ligne, produire des résultats pour les deux autres. Ces résultats devraient réduire les effets négatifs de nos activités sur l'environnement.



Durant la période visée, nous avons pu, avec le soutien de notre réseau du DD interne, faire des progrès considérables par rapport aux buts que nous nous sommes fixés en matière de DD. Nous avons atteint 38 (77%) des 49 objectifs. Nous avons accompli des progrès au regard de 9 objectifs, et aucune mesure n'a encore été prise pour 2 autres[1]. En ce qui concerne le premier but – préparer les gestionnaires –, nous avons franchi des étapes cruciales comme la mise au point finale de la Politique de DD, qui établit les responsabilités de la direction et des employés en ce domaine. Nous avons élaboré une stratégie pour gérer l'apprentissage en matière de DD dans toute l'Agence. Nous avons créé une trousse de DD en ligne, source précieuse de connaissances et de pratiques exemplaires en DD. Nous avons renforcé notre système de gestion du programme de DD en documentant et en régularisant le processus de rapport du rendement annuel. Quoi qu'il en soit, nous devons encore nous assurer que le processus de rapport interne en matière de DD sera exécuté sans accroc. Il reste encore beaucoup à faire pour inclure le DD dans les mécanismes de gestion et préciser l'approche que nous voulons appliquer pour intégrer le DD à nos valeurs. Durant les prochaines périodes, nous allons continuer à mettre en œuvre la stratégie d'apprentissage en DD, améliorer le

[1] Ces 49 objectifs comprennent 14 objectifs « permanents ». Nous avons mené à bien 13 de ces 14 objectifs, alors que le dernier était en voie d'accomplissement à la fin de la période.

matériel d'orientation des gestionnaires et des employés et hausser le niveau de participation de l'Agence aux projets de DD.
Nous avons atteint tous les objectifs de notre deuxième but qui est de faire participer les employés. Les principales mesures prises à ce chapitre ont consisté à promouvoir, dans toute l'Agence, la tenue d'activités dans le cadre de la Semaine nationale de l'environnement, de la Journée internationale des volontaires et de la Semaine de la réduction des déchets. Nous avons particulièrement insisté sur la participation des régions. La Division du DD a organisé, sur demande, des séances de sensibilisation et des présentations sur le DD. Nous avons aussi offert des ressources et un appui logistique aux régions pour organiser des événements nationaux sur le thème du développement durable. Il convient de souligner les progrès réalisés par les régions du Pacifique et des Prairies, qui ont mis sur pied des comités de DD dynamiques, suscité l'appui des employés et créé des partenariats afin de mettre en œuvre des projets de DD.

En ce qui concerne le troisième but, nous avons mené à bien 80 % de nos objectifs visant à réduire les incidences environnementales néfastes de nos opérations internes. La création de programmes de gestion environnementale (PGE) pour 10 aspects environnementaux désignés représente une réalisation importante, qui constituera une assise solide permettant à l'ADRC de gérer et de surveiller son rendement en matière de bonne intendance et du respect de l'environnement. En ce qui concerne la gestion des lieux contaminés, nous avons effectué 77 évaluations préliminaires et 3 évaluations détaillées. Des travaux d'assainissement ont été menés dans une propriété, qui fait encore l'objet de mesures de gestion du risque. Nous avons aussi créé une base de données et dressé une liste complète des lieux contaminés de l'Agence. Nous avons fait avancer les travaux prévus au regard de la Stratégie nationale d'assainissement de l'eau en contrôlant 85 installations utilisant de l'eau ne provenant pas d'un aqueduc municipal, et avons procédé à l'évaluation détaillée des risques dans 13 lieux prioritaires. Au cours de la prochaine période, nous allons poursuivre l'évaluation détaillée des 72 autres installations. Nous avons appliqué les critères d'efficacité énergétique du programme C2000 de Ressources naturelles Canada (RNCan) à un modèle de conception des immeubles pour les bureaux d'entrée. Nous avons continué de collaborer étroitement avec RNCan pour mettre en œuvre le projet de pompe géothermique prévu dans le protocole d'entente signé par les deux organismes. Ce partenariat soutient notre engagement de réduire les émissions de gaz à effet de serre par l'utilisation d'options éconergétiques et de sources d'énergie renouvelables. Au cours de la prochaine période, nous allons continuer de mener à bien les objectifs fixés dans nos programmes de gestion environnementale, notamment réduire l'utilisation de papier à l'interne, protéger la qualité de l'eau, rechercher et appliquer des solutions éconergétiques et assainir les lieux contaminés dont nous avons la responsabilité.

Il nous reste beaucoup à faire pour atteindre notre quatrième objectif, celui d'améliorer nos programmes dans une optique de développement durable. Nous avons intégré la liste de vérification de DD au guide de planification des plans d'entreprise des directions générales. Cependant, cela ne garantit pas que les questions de développement durable seront prises en compte dans les politiques, les programmes et les décisions. Une action efficace en ce domaine nécessite une plus grande compréhension des principes et de la pratique du DD chez les gestionnaires et les employés. Quoi qu'il en soit, les directions générales opérationnelles ont continué d'offrir de nouvelles options de prestation des services par voie électronique dans le but de réaliser des économies sur le plan opérationnel et de réduire la consommation de papier.

La création de partenariats est un facteur de réussite importante en matière de DD et l'ADRC a montré son engagement en maintenant sa participation à plus de 12 comités interministériels nationaux et régionaux voués aux opérations et aux programmes fédéraux.

Pour cette année, nous retenons comme principales leçons la nécessité de prendre des engagements mieux définis et plus précis, et de miser davantage sur la collaboration et le suivi afin de garantir que les directions générales et les régions concernées comprennent bien les exigences liées aux engagements. Nous notons aussi le besoin crucial de créer un plus grand nombre d'outils qui guideront et permettront l'application des principes du DD dans les tâches quotidiennes. Ce sont là des aspects que nous allons continuer de développer au cours de la Stratégie de DD de 2001-2004 et des stratégies à venir.

Introduction

Qu'est-ce que le développement durable?

Le développement durable est un mode d'action qui :

- préserve l'environnement naturel (salubrité de l'air, de l'eau et de la terre);
- garantit l'accès aux services sociaux;
- permet à de plus larges segments de la population de profiter des avantages que procure la prospérité économique.

Un développement durable doit viser ces objectifs sans compromettre la possibilité pour les générations futures de satisfaire leurs besoins.

Qu'est-ce qu'une Stratégie de DD?

Au Sommet de la Terre tenu à Rio en 1992, le Canada et d'autres pays se sont engagés à élaborer un plan de DD national dans le but de réduire les effets négatifs du développement sur le bien-être des peuples de la terre. Soucieux de respecter cet engagement, le gouvernement fédéral a modifié la *Loi sur le vérificateur général* en 1995. Aux termes de la nouvelle loi, certains ministères et organismes fédéraux doivent préparer, déposer, mettre en œuvre une stratégie de DD et la mettre à jour au moins tous les trois ans.

Quel est le rôle du Bureau de première responsabilité (BPR) à l'égard du DD à l'ADRC?

La Division du développement durable, Direction de la gestion des immeubles et du développement durable de la Direction générale des finances et de l'administration, est le Bureau de première responsabilité pour le DD à l'ADRC. La divison détient un rôle de premier plan qui consiste à :

- élaborer la Stratégie de DD;
- créer des outils de sensibilisation et d'apprentissage;
- coordonner les projets et événements de sensibilisation;
- assurer le leadership qui facilitera l'application de la Stratégie de DD dans toute l'Agence;
- faire rapport sur le rendement en matière de DD;
- élaborer, mettre à jour et gérer le système de gestion de l'environnement (SGE) pour l'Agence;
- fournir un soutien et des avis techniques sur les questions environnementales.

Pourquoi produire un rapport de rendement sur le DD?

Les rapports sur le rendement sont importants, car ils nous aident à mesurer nos progrès, livrent de l'information sur notre rendement, constituent un outil de responsabilisation, donnent l'occasion de faire valoir nos réussites et stimulent chez nous le désir d'amélioration.

Quel est le processus à suivre pour produire un rapport de rendement sur le DD?

Les engagements pris par les directions générales et les régions dans la Stratégie de DD constituent le point de départ de notre rapport de rendement. Les progrès réalisés dans l'accomplissement des engagements en matière de DD sont suivis par la direction générale ou

la région, puis communiqués sur une base annuelle à la Division du DD. Le rendement de l'Agence en matière de DD est résumé dans le rapport annuel de l'ADRC, pour le bénéfice du Parlement et des Canadiens. Il est présenté de façon plus détaillée à la direction, aux employés et aux autres parties intéressées dans le présent *Rapport de rendement sur le développement durable.*

Les vérifications et les examens nous servent à faire le suivi de notre rendement et à en assurer l'amélioration continue. Au cours de la vérification interne ordinaire de leur programme ou de leurs activités, les membres de la direction peuvent être appelés à répondre de leurs engagements ou de leur rendement en matière de DD. Les composantes du programme et la Stratégie de DD sont aussi examinées ou vérifiées par le Commissaire à l'environnement et au développement durable (CEDD), Bureau du vérificateur général. Les conclusions de cet examen sont exposées dans le rapport annuel du commissaire et dans d'autres rapports qu'il présente à la Chambre des communes.

Le processus de rapport a-t-il bien fonctionné en 2001-2002?

La Division du DD a écrit aux 10 directions générales et aux 6 régions du Réseau du DD pour leur demander de produire un rapport. Nous avons reçu une réponse de 9 des 10 directions générales et de 5 des 6 régions.

Nous avons noté quelques lacunes dans les rapports reçus. D'abord, dans bien des cas, le bureau de mise en œuvre n'a pas compris les exigences liées aux objectifs convenus, de sorte que peu de progrès, s'il en est, ont été réalisés dans leur mise en œuvre. Cette situation est due en large part au fait que les objectifs n'étaient pas formulés clairement. Ensuite, dans des cas où les objectifs ont été atteints, il manquait des renseignements sur le rendement axé sur les résultats. Peu de secteurs ont pu présenter des résultats en termes d'économies de ressources ou de changements de comportements. Cette lacune est largement attribuable au manque de ressources et de systèmes de surveillance qui auraient permis de recueillir ce type d'information.

Ces lacunes indiquent qu'il y a place à amélioration. Nous devons continuer d'insister sur l'établissement d'engagements précis et mesurables et la formulation de directives claires pour leur mise en œuvre. Nous allons aussi collaborer avec le Réseau du DD pour créer des systèmes de surveillance qui nous permettront de recueillir l'information pertinente, dans la mesure du possible. Bien que la Division du DD, à l'Administration centrale, ait intensifié ses efforts de communication, nous n'avons pas encore atteint l'essentiel de notre objectif de sensibiliser davantage les gestionnaires et les employés. Cet objectif ne sera atteint qu'au fil du temps.

Résultats obtenus par objectif

But n° 1 – Préparer les gestionnaires à contribuer au DD

Les gestionnaires doivent faire en sorte que les décisions prises contribuent à résoudre les problèmes de DD et non à en créer. Ils savent déjà prendre des décisions qui tiennent compte de facteurs financiers. Ils doivent maintenant veiller à y intégrer les considérations sociales et environnementales.

Huit engagements ont été prévus pour la période visée. Cinq d'entre eux ont été menés à bien, un est en voie d'accomplissement et deux n'ont pas encore été entamés.

Il est essentiel que les gestionnaires fassent preuve de leadership pour intégrer le DD à la culture organisationnelle et qu'ils démontrent leur engagement à abandonner la ligne de pensée traditionnelle pour une pensée holistique. Ils doivent pour cela appliquer la Politique de DD, adopter un processus décisionnel intégré et renforcer les systèmes de gestion en matière de DD.

Pour la période visée, nous avons pris les engagements suivants:	**Nous avons pris les mesures suivantes:**
Reconnaître le DD comme valeur organisationnelle ***Non encore entamé*** **DGFA (Direction de la planification et régie de l'entreprise et fiche d'évaluation équilibrée – DPREFÉÉ)**	Des discussions préliminaires ont révélé que cet objectif allait nécessiter beaucoup plus de travail que prévu. La Division du DD et la Direction de la planification et de la régie de l'entreprise et de la fiche d'évaluation équilibrée vont continuer de collaborer au cours de la prochaine période.
Mettre au point la Politique de DD ***Accompli*** **DGFA (Direction de la gestion des immeubles et du développement durable – DGIDD)**	Nous avons terminé les consultations sur la Politique de DD amorcées durant les périodes précédentes. Nous avons reçu des observations du Réseau du DD, formé de représentants des directions générales et des régions de l'Agence en matière de DD. Nous avons intégré ces propositions dans le document révisé et le Conseil de direction (CD) a approuvé le document définitif en décembre 2001. Au cours de la prochaine période, nous allons préparer une trousse de communication pour mettre en œuvre la politique.
Relier notre engagement à l'égard du DD aux messages appropriés dans le cadre du Programme de leadership à l'ADRC ***Accompli* ✸[2]** **Direction générale des ressources humaines (DGRH)**	La Direction de la formation et de l'apprentissage, Direction générale des ressources humaines, a intégré trois messages de DD au Programme de leadership durant la période visée. Ces messages ont porté sur trois thèmes : « Cheminement de l'ADRC vers le DD », « Principaux défis du programme de développement durable » et « Stratégie à court et à moyen terme ». Au total, 398 employés ont été sensibilisés à ces questions de DD dans le cadre d'une formation offerte sous les auspices du Programme de leadership. Nous allons élaborer d'autres messages pendant l'examen et la mise à jour prévus de ce module de formation.

[2] Ce signe indique que, bien que l'objectif fixé pour la période ait été atteint, nous allons poursuivre nos efforts pour améliorer ou compléter nos réalisations.

Formuler et appliquer des lignes directrices pour l'élaboration des plans et projets d'entreprise, de manière à s'assurer que l'on tient compte de tous les aspects du DD ***Accompli*** ✹ **DGFA (DGIDD)**	La Division du DD a mis au point une liste de vérification de DD, incluse dans le *Guide de planification pour la préparation des plans d'entreprise*, en juillet 2001. Des directions générales ont utilisé la liste de vérification pour intégrer les principes de DD à leur plan d'entreprise. C'est par cette mesure que s'est amorcée l'intégration des principes de DD aux plans, aux programmes et aux politiques. Nous allons maintenant revoir les plans d'entreprise et livrer nos observations aux directions générales. Nous allons aussi essayer d'élaborer de meilleurs outils qui permettront aux décideurs et aux planificateurs de prévoir les répercussions éventuelles en matière de DD et d'appliquer des mesures pour atténuer les effets négatifs.
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'apprentissage du DD à l'intention des gestionnaires ***Accompli*** ✹ **DGRH**	La Division du DD a préparé une stratégie d'apprentissage du DD en collaboration avec la Direction générale des ressources humaines. Nous allons consulter le Réseau du DD au sujet de ce document, au cours de la prochaine période. Nous avons commencé à mettre en œuvre l'apprentissage du DD en intégrant des cours sur l'environnement au Plan d'apprentissage de l'Agence pour 2002-2003. Nous avons examiné d'autres cours choisis, qui pourraient nous permettre d'introduire d'autres éléments de DD. La Division du DD a aussi mis au point un module de sensibilisation au DD et collaboré avec la région du Sud de l'Ontario pour offrir des séances de sensibilisation aux employés. Le module portait sur la définition du DD, les incidences environnementales des comportements individuels, l'obligation de l'ADRC à l'égard du DD et les choix que chacun peut faire, au travail, pour contribuer au DD. La formation s'adressait à tous les employés de la Direction générale des finances et de l'administration de la région du Sud de l'Ontario. Au total, 240 employés (60 %) ont participé aux séances. Les participants consultés ont indiqué que la formation avait été instructive et stimulante. Nous allons étudier la possibilité de proposer le module à d'autres employés de l'ADRC. Dans le but d'assurer l'évaluation et le suivi de nos projets de sensibilisation au DD, nous avons amorcé des consultations internes afin d'élaborer un sondage sur la sensibilisation au DD, destiné à tous les employés de l'ADRC. Nous croyons qu'il conviendrait de mener un projet pilote afin de vérifier l'efficacité des questions. Nous prévoyons mettre au point les questions du sondage et lancer le projet pilote au cours de la prochaine période.
Fournir aux gestionnaires du matériel d'orientation qui favorisera la bonne intendance et le respect de l'environnement ***Accompli*** ✹ **DGFA (DGIDD)**	La Division du DD a créé une trousse d'outils électronique, présentée sur InfoZone en novembre 2001. Il s'agit d'un site d'autoapprentissage qui propose à l'utilisateur de l'information sur les pratiques exemplaires et des astuces utiles sur la conservation du papier, de l'énergie et de l'eau. La trousse est maintenue par la Division du DD et sera mise à jour régulièrement. La Division a aussi préparé une série de feuillets d'information sur la sensibilisation à l'environnement afin de promouvoir le respect de certaines lois environnementales. Les feuillets comprennent : • des réponses à des questions fréquemment posées sur les évaluations environnementales; • les évaluations environnementales des installations;

	• des évaluations sur la conformité et les responsabilités environnementales. La trousse a été présentée à la réunion du Comité national sur le Système de gestion de l'environnement, tenue en 2002. Nous allons présenter la trousse d'information sur la page du DD d'InfoZone au cours de la prochaine période.
Intégrer le DD aux principaux outils de gestion ***Non encore entamé*** **DGFA (DPREFÉÉ)**	Cet engagement vise à intégrer aux outils existants les fonctions de mesure, de suivi et de rapport en matière de DD. Les trois outils ciblés à cette fin sont la fiche d'évaluation équilibrée, la politique sur la gestion du risque et l'initiative sur les services de qualité. La fiche d'évaluation équilibrée sert à établir les mesures de rendement au regard des principaux résultats liés aux secteurs d'activité et doit comprendre des mesures de rendement en matière d'environnement. La politique sur la gestion du risque établit formellement notre approche de la gestion du risque et des responsabilités, notamment en matière d'environnement. L'initiative sur les services de qualité nous sert à dégager les possibilités d'amélioration du service à la clientèle. Les premières discussions ont révélé qu'il y a beaucoup à faire pour mener à bien cet engagement[3].
Réduire les lacunes importantes du système de gestion et de contrôle au regard de la Stratégie de DD, notamment en documentant les procédures et en mettant en œuvre un processus pour la non-conformité et les mesures correctives ***En voie d'accomplissement*** **DGFA (DGIDD)**	Les rôles et les responsabilités en matière de DD sont clairement exposés dans la Stratégie de DD[4], la Politique de DD et la Politique environnementale. L'Administration centrale coordonne les activités d'élaboration, de consultation et d'exécution relatives à la Stratégie de DD et fait rapport chaque année au Parlement. Le Réseau du DD et le Comité national sur le Système de gestion de l'environnement (SGE) constituent la principale voie de communication avec les directions générales et les régions. Chaque objectif a été assigné à un Bureau de première responsabilité[5] (BPR), qui veille à ce qu'il soit mené à bien dans les meilleurs délais. Nous avons structuré le processus annuel de rapport de rendement en matière de DD, qui comprenait l'envoi d'une lettre d'appel aux sous-commissaires des directions générales et des régions. Nous avons fait le suivi des réponses pour nous assurer que tous les rapports ont été envoyés à l'Administration centrale. Les rapports ont ensuite été résumés dans un rapport annuel sur le DD pour l'ensemble de l'Agence. Cependant, pour la période 2000-2001, la production du rapport de l'ADRC a accusé un retard et la direction a décidé de le produire en même temps que le *Rapport de rendement sur le développement durable* de 2001-2002. Nous nous sommes efforcés de renforcer nos mesures de gestion et de rapport au regard de la Stratégie de DD. Nous avons analysé le Système de gestion

[3] Le BPR de ce but a été transféré de l'ancienne Direction générale des affaires de l'entreprise à la Direction de la planification et de la régie de l'entreprise et fiche d'évaluation équilibrée de la DGFA.
[4] Les pages 62 à 66 de la Stratégie de DD de 2001-2004 établissent les rôles et les responsabilités pour la mise en œuvre de la Stratégie de DD et la production de rapports.
[5] Le BPR est la direction générale, la région ou la direction chargée de veiller à ce que les engagements convenus soient menés à bien.

	des points de suivi (SGPS) en matière de DD, système de rapport utilisé par Ressources naturelles Canada, afin de connaître le rendement de RNCan à ce chapitre. Avec quelques mesures de personnalisation, ce système répond à nos besoins de rapport sur le DD. Nous allons toutefois devoir reprogrammer la technologie sur laquelle tourne le système au profit d'une technologie compatible avec celle de l'ADRC. Le Réseau du DD pourra alors utiliser le système et entrer les rapports de rendement en DD par voie électronique. Le système améliorera et accélérera la production de rapports de DD par les directions générales et les régions. Il sera inauguré à temps pour la période de rapport 2002-2003.

Perspectives pour le but n° 1

Nous avons établi un cadre de gestion de la Stratégie de DD. La Politique de DD définit plus en détail les responsabilités de la direction et des employés à l'égard du DD. Quoi qu'il en soit, il nous reste encore à intégrer le DD à la culture organisationnelle. Pour que le développement durable passe du vœu à la réalité, le leadership de la direction est essentiel. La tâche première sera de promouvoir le concept du DD d'une manière tangible, qui éveillera l'attention et l'imagination des membres de la direction à tous les niveaux. La Division du DD a pour tâche principale de coordonner et de transmettre ce message de DD à la haute direction. À mesure que la direction dirigera le processus d'intégration des principes du DD dans les décisions, les employés seront davantage motivés à faire de même. La sensibilisation au DD est la clé du succès de notre action et demeurera notre objectif à court et à long terme.

But n° 2 – Faire participer les employés au DD

L'intégration du concept de DD à l'ADRC dépend largement de son acceptation par les employés, de leur coopération et de leur participation. Avec un effectif d'environ 50 000 employés répartis partout au Canada, l'ADRC pourrait profiter d'avantages considérables en appliquant les principes de DD.

Le principal moyen de promouvoir la participation des employés est de les sensibiliser au DD et de leur fournir des outils qui leur permettront d'intégrer des principes de DD à leurs tâches quotidiennes.

Les quatre engagements pris au regard du but n° 2 ont été menés à bien durant la période de rapport.

Pour la période visée, nous avons pris les engagements suivants :	**Nous avons pris les mesures suivantes :**
Donner l'occasion aux employés de manifester leur engagement à l'égard du DD ***Accompli / annuel*** **DGFA (DGIDD)**	La Division du DD a élaboré une déclaration d'engagement à l'égard du DD à laquelle les employés ont été invités à adhérer. Toutefois, nous n'avons pas établi le nombre d'employés qui ont pris un engagement à l'égard du DD. Nous allons créer une base de données avec laquelle nous pourrons mieux assurer l'administration, la gestion et le suivi de cette information au fil du temps. L'inauguration de ce système est prévue pour juin 2002.
Donner la possibilité aux employés de partager	Nous avons conservé divers forums permettant l'échange de cas de réussite en matière de DD, notamment le site Web du DD, l'adresse électronique

leurs idées, leurs initiatives et leurs réussites en matière de DD ***Accompli / annuel*** **DGFA (DGIDD)**	nationale pour le DD ainsi que le rapport de rendement annuel sur le DD. Nous avons aussi utilisé ces médiums pour solliciter des commentaires sur notre Stratégie de DD ainsi que sur nos rapports et projets en ce domaine. De nombreux cas de réussite, relevés dans toute l'Agence, ont été communiqués à la Division du DD, soit directement par les employés ou par l'entremise du Réseau du DD. Au total, 48 messages ont été envoyés au site Web du DD et à l'adresse de courriel nationale. Les commentaires ont porté sur les déchets solides, le recyclage des piles et les options de transport des employés. En décembre 2001, lors de la Journée internationale des volontaires, des employés de tous les secteurs de l'ADRC nous ont envoyé 42 messages pour faire connaître la contribution bénévole qu'ils apportent à leur communauté. Le bulletin des employés de l'Agence, *Interaction*, a présenté des cas de réussites cités par les employés. Plusieurs régions de l'ADRC ont créé des sites Web et des bulletins sur le thème du DD.
Fournir aux employés du matériel d'orientation à l'appui des initiatives de gestion de l'environnement ***Accompli / annuel*** **DGFA (DGIDD)**	Nous avons inclus des astuces d'écologisation pratiques et utiles dans la trousse d'outils[6] offerte sur le site Web du DD. Nous avons aussi mis à jour le site en y ajoutant de l'information sur notre Système de gestion de l'environnement (SGE). Ces mises à jour portaient sur des questions cruciales, comme le papier, l'énergie, l'eau et les déchets solides. Nous avons aussi ajouté des liens vers d'autres sites connexes.
Encourager la participation à des initiatives sur le DD approuvées par l'ADRC, comme le Défi transport ***Accompli / annuel*** **DGFA (DGIDD)**	Nous avons célébré la Semaine canadienne de l'environnement, en juin 2001. Principal événement soutenu par l'ADRC dans le domaine du DD, la Semaine de l'environnement sollicite la participation des employés de toute l'Agence. Les principales activités ont été le Défi transport, le concours d'affiches pour les jeunes et la vente de trousses de plantation d'arbres. Au total, 620 employés se sont inscrits au Défi transport[7] et ont ainsi évité l'émission de quelque 10 656,4 kg de polluants atmosphériques. La vente des trousses d'arbres a permis d'amasser 900 $ au profit de la Fondation canadienne de l'arbre. Le concours d'affiches pour les jeunes était proposé aux enfants de moins de 12 ans ayant un parent employé à l'ADRC. Les participants devaient créer une œuvre communiquant un message clair sur la bonne gestion de l'environnement. Quarante-six inscriptions ont été reçues de partout au pays. Les trois premiers gagnants ont reçu un prix et neuf participants choisis ont obtenu une mention honorable. Chaque participant s'est vu remettre un certificat de reconnaissance signé de la main du commissaire et du commissaire délégué. L'ADRC a aussi fait la promotion de la Semaine de la réduction des déchets, en octobre 2001, et de la Journée internationale des volontaires, en décembre 2001.

[6] La trousse d'outils a été présentée dans InfoZone en novembre 2001.
[7] Le Défi transport encourage les employés à adopter des moyens de transport plus écologiques, comme la marche, la bicyclette, le covoiturage ou les transports en commun.

Perspectives pour le but n° 2

Nous avons atteint tous les objectifs que nous nous sommes fixés pour le but n° 2. Cependant, cela ne signifie nullement que tous nos employés sont bien informés et qu'ils se sentent concernés. Cet aspect nécessite un effort soutenu de sensibilisation et d'amélioration des outils de formation. L'Agence n'entend pas fournir une formation en DD à chaque employé et mise plutôt sur les médias électroniques pour informer ses employés en ce domaine. Il revient donc aux gestionnaires de promouvoir l'utilisation des outils d'apprentissage, dont le site Web. L'un de nos objectifs sera d'informer les comités de DD de l'Agence, de sorte qu'ils puissent transmettre ces connaissances dans leur milieu. La Division du DD continuera de répondre aux demandes de présentations à l'intention des employés et de la direction.

But n° 3 – Rendre nos opérations plus écologiques pour contribuer au DD

Mettre de l'ordre dans nos opérations constitue le moyen le plus tangible et immédiat d'apporter une contribution significative au DD. En gérant nos opérations de façon efficace et écologique, nous pouvons soutenir la vision du gouvernement fédéral de promouvoir un environnement sain pour les générations présentes et futures. Le principal moyen d'y parvenir est de mettre en place un système de gestion de l'environnement (SGE). Un SGE bien conçu fournira un cadre opérationnel avec lequel nous pourrons gérer notre programme environnemental par la documentation, l'évaluation et la communication de notre rendement en matière d'environnement.

Un SGE est un système qui inclut les pratiques, méthodes et processus de gestion des opérations environnementales. Il nous permet de préciser nos responsabilités, obligations et priorités en matière d'environnement et de mesurer notre rendement, afin que nos objectifs environnementaux soient atteints avec efficacité et efficience.

Des 30 objectifs fixés pour la période, 24 ont été atteints et 6 sont en voie d'accomplissement.

Pour la période visée, nous avons pris les engagements suivants :	**Nous avons pris les mesures suivantes :**
Achever la Politique environnementale de l'ADRC ***Accompli*** **DGFA (DGIDD)**	La Politique environnementale établit clairement les responsabilités environnementales de tous les intervenants de l'ADRC, dont les gestionnaires et les employés. Nous avons achevé l'ébauche de la politique, approuvée subséquemment par le Conseil de direction, en décembre 2001. Nous allons préparer une trousse de communication pour annoncer la politique en 2002.
Élaborer des programmes de gestion de l'environnement (PGE) pour les aspects environnementaux désignés	Nous avons élaboré 10 PGE[8], approuvés par le Comité du SGE national. Leur mise en œuvre nous permettra de gérer systématiquement les incidences environnementales de nos opérations et de viser l'amélioration continue. Ces PGE ont pour thèmes :

[8] Conçu dans le cadre d'un SGE, un PGE est un programme servant à gérer l'atteinte des objectifs et des cibles au regard d'un aspect précis des opérations environnementales, comme l'eau ou le papier.

Accompli **DGFA (DGIDD)**	1. approvisionnement écologique; 2. papier; 3. gestion du parc automobile; 4. gestion des déchets solides; 5. conservation de l'énergie; 6. qualité et conservation de l'eau; 7. substances appauvrissant la couche d'ozone; 8. évaluations environnementales; 9. réservoirs de stockage; 10. lieux contaminés. **Nota** : Nous allons élaborer un PGE sur les matières dangereuses au cours de la prochaine période. Chaque PGE est un plan d'action de trois ans qui définit les travaux à exécuter, le centre de responsabilité ainsi que les besoins de formation et de communications. On rend compte annuellement du rendement de chaque aspect. Un des éléments importants du rapport de rendement sera l'établissement d'une mesure de référence pour chaque aspect environnemental, qui facilitera le suivi des incidences environnementales de nos opérations au fil du temps. Au cours de la prochaine période, nous allons demander l'approbation de l'administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire, Direction générale des finances et de l'administration, avant d'entreprendre l'annonce des PGE. Ces PGE sont une composante de notre Système de gestion de l'environnement, reconnu parmi les projets du programme Réforme et renouveau administratifs (RRA). Le programme RRA a pour objectif de catalyser le changement au sein de l'organisation, afin que nous puissions mener nos activités de manière plus novatrice et efficace. Les avantages attendus du SGE sont : • réduire les risques et les coûts environnementaux; • réduire les risques environnementaux pour l'ADRC et les Canadiens; • diminuer les risques pour la santé des employés et du public; • accroître les économies de coûts par un rendement plus efficace.
Adopter intégralement tous les éléments d'un cadre d'évaluation du rendement pour la gestion des réservoirs de stockage et des substances appauvrissant la couche d'ozone ***Accompli*** **DGFA (DGIDD)**	Nous avons établi une base de données Microsoft Access, qui nous permet de gérer les données sur les substances appauvrissant la couche d'ozone et les réservoirs de stockage. La base de données : • tient un dossier sur l'inventaire des réservoirs de stockage géré par l'ADRC; **Nota** : Ceci facilite la conformité à l'exigence juridique qui exige que l'ADRC tienne un fichier central de ses réservoirs de stockage. • tient à jour l'information sur les caractéristiques de chaque pièce d'équipement comportant de telles substances ; • contient les données sur les recommandations issues des vérifications ainsi que leur mise en œuvre, sur certaines activités de maintenance, les essais effectués ainsi que le caractère adéquat de la documentation

	contenue sur place; • permet la production automatique de formulaires d'enregistrement; **Nota** : Ceci facilite le respect des prescriptions législatives concernant l'enregistrement des réservoirs de stockage, et la production de rapports annuels à ce sujet. • conserve des données sur les recommandations provenant des évaluations des réservoirs de stockage, sur leur déclassement et leur conformité; • permet d'effectuer des évaluations de conformité par voie électronique.
Continuer de participer aux initiatives, comités et groupes de travail interministériels voués à l'environnement et au DD ***Accompli / annuel*** **DGFA (DGIDD)**	Nous avons continué de participer à 12 comités interministériels sur différentes questions : changement climatique, évaluations environnementales, eau, lieux contaminés et gestion des pesticides, Système de gestion de l'environnement, sensibilisation, communications et formation et la Stratégie fédérale de développement durable. Le travail de collaboration nous a permis de faire connaître nos pratiques exemplaires et de contribuer à l'élaboration de documents fédéraux.
Approvisionnement :	
Examiner et évaluer le contenu écologique des cours d'accréditation en gestion du matériel ***Accompli ✱*** **DGFA (Direction de la gestion du matériel – DGM)**	Au cours de la période de référence, la Division de la gestion du matériel a offert 8 de ces cours à 984 employés de l'ADRC. Nous avons revu des cours choisis et nous y avons ajouté du contenu de nature écologique. Il reste beaucoup à faire par contre pour rendre ce processus systématique. La DGM a notamment inclus des fonctions écologiques dans l'énoncé de travail et a acheté des produits écologiques, dans la mesure du possible. Au cours de la prochaine période, la DGM et la DDD vont poursuivre leur collaboration afin de mener à terme cet engagement.
Faire l'essai d'un programme de formation sur l'approvisionnement écologique auprès des agents d'approvisionnement de l'Administration centrale; communiquer les résultats du projet pilote ***Accompli ✱*** **DGFA (DGM)**	Nos efforts ont surtout porté sur l'élaboration d'un PGE pour l'approvisionnement écologique. Les achats effectués par notre organisation dépassent les 500 millions de dollars par année. Par conséquent, notre pouvoir d'achat nous donne l'occasion de favoriser la croissance d'entreprises respectueuses de l'environnement. Ce PGE vise à assurer que nos activités d'approvisionnement répondent aux exigences de notre politique environnementale. Il couvrira toutes les étapes du processus d'approvisionnement, de la planification et de l'acquisition, à l'utilisation et à la mise au rancart. Une première étape importante de ce processus consiste à établir une définition commune d'« approvisionnement écologique » au gouvernement fédéral. Un groupe de travail interministériel du Comité consultatif du Conseil du Trésor a travaille actuellement à définir ce concept. Une ébauche de définition sera produite d'ici la fin de 2002. Entre-temps, nous avons mené un projet pilote de formation sur les demandes de propositions et les énoncés de travail à l'intention des agents d'approvisionnement de la DGM à l'Administration centrale, Halifax et Toronto. Ces deux cours comportaient des éléments d'approvisionnement

	écologique et les résultats ont servi à la préparation de prochaines séances de formation. Au cours de la période à venir, nous allons former tous les détenteurs de cartes à l'utilisation du nouveau système d'approvisionnement électronique (WBRO), qui entrera en vigueur d'ici la fin de 2002. Le système offrira un guichet unique électronique aux détenteurs de carte pour l'achat de matériel de bureau. Tous les produits respectueux de l'environnement seront clairement indiqués aux utilisateurs du système.
Inclure des spécifications environnementales dans les offres à commandes individuelles et nationales (OCIN) ***Accompli ✱*** **DGFA (DGM)**	Au cours de la période visée, nous avons produit six offres à commandes individuelles et nationales, dont deux contenaient des spécifications environnementales. Nous allons devoir examiner cette question plus en détail si nous voulons écologiser entièrement nos OCIN. Notre Division du DD collaborera plus étroitement avec la DGM pour s'assurer que de nouveaux progrès seront accomplis au regard de cet objectif.
Multiplier les clauses tenant compte de l'approvisionnement écologique et du DD dans le processus de passation des marchés, y compris les critères de sélection des demandes de propositions ***En voie d'accomplissement*** **DGFA (DGM)**	Nous avons mis l'accent sur l'élaboration d'un PGE pour un approvisionnement plus écologique. C'est pourquoi nous avons reporté la date prévue pour l'inclusion des spécifications environnementales dans les modèles de demandes de propositions de l'ADRC. Quoi qu'il en soit, la DGM a fait référence à des clauses standard normalement énoncées dans les demandes de propositions concernant les biens au *Guide des clauses et des conditions uniformisées d'achat*. Cela a permis de réduire l'utilisation de papier pour les demandes de propositions. Le manuel donné en référence peut être consulté en ligne sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
Papier :	
Élaborer des normes et procédures visant à réduire l'utilisation du papier, ou revoir les normes et procédures existantes **DGFA (DGIDD)**	Nous avons établi un PGE sur l'utilisation du papier à l'interne[9]. Le principal objectif du PGE est de réduire la consommation de papier à l'interne, dans un souci de conservation des ressources. Les objectifs immédiats comprennent l'établissement de données de référence, la préparation d'une directive sur le papier et l'inclusion de pratiques exemplaires concernant les achats de papier dans les cours d'accréditation. Nous avons commencé à recueillir des données de référence sur la consommation de papier à l'interne dans l'ensemble de l'Agence. Ces données nous serviront de point de comparaison pour mesurer l'efficacité de nos programmes de réduction du papier et en faire le suivi. Nous prévoyons établir ces données de référence au cours de la prochaine période. Entre-temps, nous avons remanié une directive et des lignes directrices sur l'utilisation du papier, qui présentent des pratiques exemplaires en vue de réduire la consommation de papier. Le Comité national sur le Système de gestion de l'environnement a approuvé la directive et nous allons

[9] Cela ne comprend pas le papier utilisé par nos directions générales opérationnelles pour servir leur clientèle, comme les formulaires fiscaux et les publications.

	nous assurer d'obtenir l'approbation nécessaire avant qu'elle ne soit mise en vigueur dans toute l'Agence. Encore une fois, la plupart des secteurs de l'Agence ont dit avoir mis en place des projets de réduction de la consommation de papier, qui seront présentés plus loin. Notre contribution au programme Épargne-papier dans la région de la capitale nationale, en 2001-2002, a permis d'économiser 1,15 million de kg[10] de papier. Cela représente le sauvetage de 21 821 arbres matures et une économie de 3 445,5 m^3 d'espace d'enfouissement, soit environ une fois et demie le volume d'une piscine olympique.
Normes de gestion des documents électroniques ***En voie d'accomplissement*** **DGFA (Direction de la gestion de l'information – DGI)**	La Direction de la gestion de l'information a entrepris la préparation d'une stratégie sur les normes concernant la gestion électronique des documents (NGED). La stratégie servira à améliorer la gestion de l'information et à assurer l'application de normes de gestion des documents uniformes dans toute l'Agence. Elle favorisera la création, la consultation et le stockage de documents sous forme électronique par balayage, imagerie et archivage électronique. On travaille présentement à désigner la meilleure application pour ce système.
Disponibilité accrue des formulaires, politiques, procédures et soumissions par voie électronique ***Accompli / annuel*** **DGFA**	Nous avons augmenté le nombre de documents et de politiques consultables en ligne, comme les politiques sur les ressources humaines et les cours de formation de la Direction générale des douanes et de la Direction générale des ressources humaines. La Direction de la gestion du matériel a éliminé les formulaires de gestion du matériel qui étaient désuets et converti 90 % des autres formulaires en format électronique. Cette mesure nous a permis d'économiser environ 200 000 feuilles de papier. Nous ne pouvons pas déterminer présentement les répercussions totales de ces mesures en termes d'économies de papier et de coûts, mais cette question sera résolue avec le temps.
Protocole pour les présentations à la haute direction et aux comités du Conseil de direction ***Accompli*** **DGFA (DPE)**	Le Secrétariat du Conseil de direction (CD) a produit un protocole appuyant la présentation des documents sous forme électronique au CD, ce qui contribue à réduire la consommation de papier à l'interne.
Gestion des déchets :	
Obliger les entrepreneurs à proposer des plans de réduction des déchets pour tous les grands projets de construction, de rénovation et de démolition touchant des	Au cours de la période visée, nous avons intégré un plan de réduction des déchets de construction et de démolition au projet de construction d'un nouveau poste frontalier à Osoyoos, en Colombie-Britannique. Le plan sert de guide pour l'élimination des matières utilisées comme le béton, l'asphalte, le bois, le carton et la terre arable. Le plan de réduction prescrit que tous les efforts raisonnables doivent être déployés pour récupérer et recycler le plus de matières possibles et qu'on doit informer l'Administration centrale des

[10] La quantité de papier économisé a été de 1,2 million de kg en 2000-2001.

installations louées par l'ADRC ou lui appartenant ***Accompli ✱*** **DGFA (DGIDD)**	de matières possibles et qu'on doit informer l'Administration centrale des résultats des efforts de détournement des déchets, tout au long du projet. Soucieux de renforcer l'intégration de mesures assurant une gestion durable des déchets dans tous les projets de construction, nous avons produit un guide pour la gestion des déchets de construction, de rénovation et de démolition. Le document sera présenté à tous les gestionnaires d'installations au cours de la prochaine période. Nous avons élaboré un PGE pour la gestion des déchets solides, afin que les déchets solides soient contrôlés, recueillis, traités, utilisés et éliminés de la façon la plus économique et écologique possible. Au cours de l'exercice 1999-2000, nous avions établi des données de référence pour les déchets solides produits par des installations désignées louées par l'ADRC ou qui lui appartiennent. Les objectifs fixés par le PGE sont les suivants : • détourner des lieux d'enfouissement environ 50 % des déchets solides produits par les installations appartenant à l'ADRC et 70 % des déchets provenant des installations louées par l'ADRC (par rapport aux données de 1999-2000); • instaurer, si possible, le recyclage des déchets solides dans toutes les installations appartenant à l'ADRC; • intégrer des plans de réduction des déchets solides à tous les grands projets de construction, de rénovation et de démolition. Entre 1999 et 2001, nous avons mené des vérifications des déchets dans 11 installations prioritaires appartenant à l'Agence[11] et mis en place des plans de gestion des déchets dans 8 de ces emplacements. Ces mesures ont constitué les premières actions prises pour mener à bien notre objectif de détourner des lieux d'enfouissement 50 % des déchets solides produits par ces installations. Nous avons appliqué un plan de réduction des déchets dans l'un des trois autres lieux. Quant aux deux dernières installations, l'une d'elles poursuit son programme de recyclage volontaire des déchets et aucun plan de gestion des déchets n'a été mis en place dans l'autre installation, puisqu'elle faisait l'objet de plans de réaménagement.
Mettre en œuvre des pratiques exemplaires et des initiatives liées à l'élimination d'articles désuets ou excédentaires (recyclage et réutilisation) ***En voie d'accomplissement*** **DGFA (DGI)**	Nous avons révisé la politique nationale d'écoulement des publications afin d'y inclure des pratiques exemplaires de mise au rancart des livres. La Politique sur l'élimination des documents publiés excédentaires assurera une réutilisation optimale des livres en offrant d'abord aux autres bibliothèques régionales de l'ADRC la possibilité de choisir des livres avant qu'ils ne soient offerts aux bibliothèques externes par l'entremise du Centre canadien d'échange du livre. La politique intégrera les collections des bureaux de l'ADRC aux bibliothèques qui offrent un service complet et réduira ainsi le dédoublement des ressources consacrées aux collections dans les bureaux. La politique sera mise en œuvre dès son approbation.

[11] Il s'agissait de postes frontaliers, propriétés de l'ADRC.

Envisager la possibilité d'intégrer le DD aux lignes directrices concernant l'élimination des déchets ***Accompli ✱*** **DGFA (DGM)**	Nous avons effectué un examen préliminaire de nos directives concernant l'élimination des déchets dangereux, afin d'en assurer la conformité avec les lois et règlements fédéraux, provinciaux et territoriaux. La Direction de la gestion du matériel examinera plus en détail l'ensemble des lignes directrices sur l'élimination des déchets et pourrait les regrouper en un document unique. Nous avons aussi effectué une étude pour examiner la possibilité de donner les uniformes excédentaires à des organismes de bienfaisance. Les résultats de cette étude seront mis en œuvre ultérieurement.
Énergie :	
Élaborer et communiquer des pratiques de gestion exemplaires en matière d'efficacité énergétique ***Accompli ✱*** **DGFA (DGIDD)**	Nous avons élaboré un PGE pour la gestion de l'énergie. L'objectif est de réduire la consommation d'énergie, de réaliser des économies et de réduire les répercussions environnementales négatives liées à notre consommation d'énergie. Les principaux objectifs sont : • de faire connaître les pratiques exemplaires en consommation d'énergie; • d'intégrer des mesures d'efficacité énergétique aux grands projets de construction et de rénovation; • de maintenir notre participation aux grands projets liés au changement climatique. Au cours de la période de référence, nous avons établi des pratiques exemplaires en matière d'efficacité énergétique et nous les avons intégrées à la trousse d'outils de DD, présentée sur le site Web du développement durable. L'information diffusée sur le site sera mise à jour au besoin.
Continuer de participer aux initiatives fédérales sur les changements climatiques ***Accompli / annuel*** **DGFA (DGIDD)**	Nous sommes représentés au Comité de coordination des directeurs généraux (CCDG) chargé de veiller à ce que les ministères fédéraux respectent les engagements pris en matière de changement climatique dans le *Protocole de Kyoto*. Établi en tant que groupe de travail du CCDG, le sous-comité sur les émissions externes a été chargé d'examiner la faisabilité de programmes tels qu'ECOPASS[12]. Un programme d'un an est mis à l'essai dans la région de la capitale nationale avec la collaboration de quatre ministères fédéraux[13], dans le but d'évaluer la faisabilité d'étendre le programme à l'ensemble du gouvernement. D'ici là, l'ADRC entreprendra de gérer systématiquement, au moyen de son Système de gestion de l'environnement, les aspects de ses opérations qui interviennent dans le changement climatique, notamment :

[12] Ce programme vise à réduire les émissions de gaz à effet de serre en stimulant l'intérêt pour les transports en commun, qui représentent un mode de transport journalier plus écologique. Plus précisément, le programme offre aux employés fédéraux la possibilité d'acheter des billets d'autobus à prix réduit au moyen d'une retenue sur leur salaire.

[13] Les ministères concernés sont Ressources naturelles Canada, Environnement Canada, Transports Canada et le Conseil du Trésor.

	• la consommation d'énergie; • la gestion des déchets solides; • la réduction de la consommation de papier; • la gestion des substances appauvrissant la couche d'ozone et des halocarbures; • la gestion du parc automobile; • la conservation de l'eau.
Négocier l'intégration de mesures d'efficacité énergétique aux installations louées ***En voie d'accomplissement*** **DGFA (DGIDD)**	Cet engagement nécessite une collaboration étroite entre l'ADRC et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Nous avons intégré des mesures écologiques aux projets de construction entrepris dans la région du Sud de l'Ontario. Toutefois, cette question va nécessiter un plus grand effort conjoint.
Instaurer les mesures de conservation de l'énergie et de l'eau rattachées à l'Initiative des bâtiments fédéraux (IBF) quand une évaluation du secteur énergétique démontre que c'est rentable ***En voie d'accomplissement*** **DGFA (DGIDD)**	L'Initiative des bâtiments fédéraux donne la possibilité aux organisations d'économiser de l'argent en améliorant l'efficacité énergétique de leurs immeubles. Il s'agit d'une solution « clé en main » éprouvée qui permet aux ministères et organismes fédéraux d'apporter des améliorations éconergétiques à leurs immeubles en y installant de l'équipement ultra moderne, consommant peu d'énergie, sans devoir obligatoirement utiliser leurs propres capitaux. L'impartition d'énergie permet de faire appel à des capitaux privés pour financer des projets visant à réduire la consommation d'énergie. Une entreprise de services éconergétiques exécute le projet, en assume les coûts et profite ensuite des économies d'énergie réalisées jusqu'à une date convenue. Après la fin du contrat, l'organisation conserve toutes les économies réalisées sur ses factures d'énergie. Nous voulons profiter de cet arrangement et nous avons effectué des études de faisabilité à des endroits choisis. Toutefois, il nous reste à déterminer dans quel ordre les installations feront l'objet d'investissements dans les cinq à dix années à venir. Cet ordre sera indiqué dans le Plan d'investissement en installations à long terme (PIILT). Seules les installations pour lesquelles on ne prévoit aucun investissement important dans le cadre du PIILT pourront bénéficier d'améliorations éconorgétiques prévues par l'Initiatives des bâtiments fédéraux.
Dans les grands projets de construction et de rénovation, appliquer des mesures d'efficacité énergétique, dont le recours aux sources d'énergie	Nous avons intégré des mesures d'efficacité énergétique à la demande de proposition normalisée pour les plans d'aménagement d'installations aux postes frontaliers. Ainsi, tous les grands projets de construction et de rénovation seront soumis à une brève évaluation établissant la faisabilité d'utiliser des sources d'énergie de remplacement renouvelables, dont l'énergie solaire, l'énergie éolienne, la biomasse et la géothermie.

renouvelables, lorsque cela est possible et rentable, compte tenu de la durée de vie du projet ***Accompli ✱*** **DGFA (DGIDD)**	En mai 2001, un protocole d'entente a été conclu entre l'ADRC et Ressources naturelles Canada (RNCan) dans le but de documenter l'installation d'une pompe géothermique aux installations frontalières conjointes Canada–États-Unis d'Osoyoos, Colombie-Britannique, et d'Orville, État de Washington, et de sensibiliser les décideurs aux avantages offerts par cette technologie. Une stratégie de communications et un document expliquant le processus d'installation d'une pompe géothermique dans un bâtiment seront produits dans le cadre du protocole d'entente. De plus, le protocole améliorera la collaboration internationale Canada–États-Unis dans un projet d'installations conjointes favorisant la réduction d'émissions de gaz à effet de serre. Nous avons élaboré la stratégie de communications durant la période de référence et entrepris sa mise en œuvre. Nous avons commencé à appliquer une des recommandations de la stratégie en préparant l'information qui sera diffusée sur la page Web consacrée à la pompe géothermique, du site du DD, dans InfoZone. Nous avons aussi préparé un énoncé de travail provisoire à l'intention d'un consultant qui se chargé de documenter le processus décisionnel d'Osoyoos et rédiger des directives sur l'utilisation d'un système géothermique. Le rapport devrait être terminé au cours de la prochaine période. Nous avons mené des consultations poussées avec RNCan sur l'élaboration d'un système de surveillance et de suivi pour la pompe géothermique d'Osoyoos. Ce système mesurera la consommation énergétique des systèmes mécaniques de l'installation, notamment l'apport énergétique de la terre dans les mécanismes de chauffage et de climatisation. Le système de suivi nous permettra aussi de mesurer les économies d'énergie et les réductions d'émissions de dioxyde de carbone permises par la pompe géothermique.
Gestion des terrains :	
Renforcer le protocole visant à assurer le suivi et à faire état des activités recommandées dans les rapports d'examen environnemental préalable ***Accompli ✱*** **DGFA (DGIDD)**	Dans le but de renforcer le protocole sur les évaluations environnementales (EE)[14], nous avons élaboré un PGE pour les évaluations environnementales. Le PGE a pour but de réduire les incidences environnementales des projets entrepris par l'ADRC et de nous permettre ainsi de respecter ou même de dépasser les exigences des politiques et règlements fédéraux. Pour ce faire, nous évaluerons tous les projets présentés à notre division du DD, afin de déterminer s'il convient de mener une EE, nous effectuerons une telle évaluation, le cas échéant, et formerons le personnel, au besoin. Nous allons aussi produire un guide et des procédures normalisées d'exploitation qui feront connaître les évaluations environnementales à l'ADRC et guideront leur mise en œuvre. Nous avons respecté les prescriptions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCEE) en menant une évaluation environnementale au poste frontalier de Nelway, en Colombie-Britannique, et en remettant à l'Agence canadienne d'évaluation environnementale le rapport statistique de fin d'exercice sur les évaluations environnementales effectuées à

[14] Une évaluation environnementale est un processus servant à déterminer, à prédire, à évaluer et à atténuer les éventuels effets environnementaux négatifs liés à un projet.

	l'ADRC. Nous avons continué de collaborer étroitement avec le gestionnaire de projet d'Osoyoos afin de nous assurer que les mesures d'atténuation liées à l'évaluation environnementale seront intégrées à l'accord conclu avec l'entrepreneur général. Ces mesures prévoient, notamment, la réduction des abatis par la récupération des matières réutilisables et recyclables. Nous allons effectuer un suivi afin de nous assurer du respect de cette exigence lorsque les travaux auront commencé, au cours de la prochaine période. Nous avons aussi intégré des mesures de réduction liées aux EE à l'énoncé de travail du projet d'évaluation après construction au poste frontalier d'Emerson–West Lynne, au Manitoba. Durant l'année, nous avons poursuivi notre participation au Comité supérieur de l'évaluation environnementale (CSEE). Nous avons contribué de façon significative à l'examen de la nouvelle *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, qui devrait entrer en vigueur au printemps 2003. Le Comité a aussi obtenu l'approbation de fonds qui serviront, entre autres, à former des employés désignés de 20 ministères sur les exigences de la nouvelle LCEE. La Division des projets d'immobilisations a tenu une assemblée pour informer le grand public et les parties intéressées par le projet de réaménagement du bureau d'entrée de Douglas (Colombie-Britannique) et pour entendre les questions et les préoccupations à ce sujet. Des représentants de la Division du DD étaient sur place pour répondre aux questions concernant les incidences environnementales négatives liées au projet. Ce mode de communication sera utilisé pour d'autres événements, au besoin.
Prendre des mesures pour « écologiser » les nouveaux projets d'immobilisation ***Accompli / annuel*** **DGFA (DGIDD)**	Nous avons inclus les critères d'efficacité énergétique du programme C2000 de Ressources naturelles Canada aux modèles de conception des bâtiments en vue de la construction de petits postes frontaliers (bureaux d'une ou deux personnes). Ces critères peuvent permettre des économies d'énergie de l'ordre de 35 % à 50 %. Nous avons revu l'énoncé de travail et la demande de propositions pour les projets de construction aux postes frontaliers de Douglas, en Colombie-Britannique, et de Stanstead, au Québec. Nous avons proposé l'inclusion de mesures écologiques, comme : • des mesures de conservation de l'eau et de l'énergie; • la gestion des déchets de construction et de démolition et des déchets dangereux; • l'intégration de pratiques durables aux travaux d'aménagement paysager et d'autres pratiques valables en matière de gestion des déchets solides. Nous allons faire un suivi afin de nous assurer que les propositions sont incluses dans les contrats, lorsque cela est possible. Nous avons aussi adopté l'application du « processus de conception intégré » pour nos projets de construction. Ce processus appuie la conception et la construction

	d'installations qui utilisent moins d'énergie et appliquent des solutions environnementales durables. Pour ce faire, toutes les parties intéressées pourront intervenir dans la conception des installations dès les premières étapes de planification.
Renforcer le protocole visant à démontrer le respect de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* et du *Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial* ***Accompli ✱*** **DGFA (DGIDD)**	Nous avons établi un PGE pour les réservoirs de pétrole. L'objectif est de réduire au minimum les incidences environnementales négatives de nos réservoirs de stockage et de nos systèmes de réservoirs ainsi que de respecter sinon dépasser les exigences de la réglementation fédérale. Trois règlements fédéraux couvrent la gestion des réservoirs de stockage. Ils exigent notamment : • que nous informions Environnement Canada des installations, remplacements, modifications ou déclassements de réservoirs de stockage de pétrole dans les 60 jours; • que nous tenions un fichier central de tous nos systèmes de réservoirs de stockage; • que nous fassions rapport au ministre de l'Environnement chaque année et sur demande. Les objectifs fixés dans le PGE comprennent la tenue d'un inventaire à jour des réservoirs et systèmes de réservoirs de stockage, l'établissement de procédures normalisées d'exploitation pour l'entretien et l'exploitation ainsi que l'exécution de mesures de formation, au besoin. Au cours de la période de référence, nous avons créé une base de données Microsoft Access qui contient l'inventaire des réservoirs de stockage gérés par l'ADRC, conformément au *Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial*. En permettant la production automatique de formulaires d'enregistrement, la base de données facilite la conformité aux prescriptions législatives concernant l'enregistrement des réservoirs de stockage et la production de rapports annuels à ce sujet. Nous avons remis le rapport annuel de 2001 au ministre de l'Environnement. Au cours de la prochaine période, nous allons élaborer des procédures normalisées pour les activités d'exploitation et d'entretien des réservoirs de stockage, qui comprendront l'installation, la mise à jour, les mesures de sécurité et de prévention des déversements, la vérification et l'inspection, le démantèlement, le déclassement et la disposition, la tenue de l'inventaire et la gestion des dossiers.
Renforcer le protocole visant à démontrer le respect de la politique fédérale sur les lieux contaminés ***Accompli ✱*** **DGFA (DGIDD)**	Nous avons élaboré un PGE pour la gestion des lieux contaminés, avec pour objectif la gestion durable des lieux contaminés dont nous avons la responsabilité. La majorité d'entre eux résultent de fuites et d'anciens déversements de réservoirs de stockage de pétrole. Nous nous sommes fixé comme objectifs d'assurer constamment l'évaluation et le rétablissement de ces lieux et d'en tenir un inventaire à jour pour le bénéfice de l'ADRC.

	Au cours de la période de référence, nous avons créé une base de données Microsoft Access sur les lieux contaminés relevant de l'Agence. Cet outil va nous permettre de gérer efficacement les données et faciliter la recherche de renseignements aux fins d'élaboration de politiques et de rapports. La base de données produit automatiquement les données requises par la Politique sur l'inventaire des sites contaminés fédéraux et la Politique sur la comptabilité des coûts et du passif relatifs aux sites contaminés (Conseil du Trésor) et fait le suivi des responsabilités et obligations. Conformément à la Politique sur le répertoire fédéral des sites contaminés, nous avons saisi les données concernant tous les lieux de garde connus qui étaient contaminés dans l'Inventaire des sites contaminés fédéraux et des décharges de déchets solides fédéraux. Nous avons respecté nos obligations en matière de reddition de comptes ainsi que les politiques du Conseil du Trésor concernant les lieux contaminés. Nous avons répondu à un questionnaire du Commissaire à l'environnement et au développement durable sur les lieux contaminés relevant du gouvernement fédéral. L'objectif premier du questionnaire était de mettre à jour l'information contenue dans les réponses à un questionnaire envoyé aux ministères en janvier 1996. Un autre objectif était de recueillir d'autres renseignements à la suite d'événements survenus depuis la vérification de 1996, notamment de l'information sur l'approche adoptée par les ministères et les organismes dans leur rapport sur les responsabilités et obligations environnementales. Nous ne comptions pas parmi les organismes interrogés en 1996, mais nous avons fourni des renseignements sur la gestion des lieux contaminés relevant de l'Agence durant la période de référence. Les résultats du questionnaire seront publiés au cours de la prochaine période. Nous avons aussi participé au Groupe de travail interministériel sur la gestion des lieux contaminés et fourni des données de rendement pour la production du rapport du groupe.
Évaluer et rétablir les lieux contaminés conformément aux pratiques exemplaires ***Accompli / annuel*** **DGFA (DGIDD)**	Au cours de la période de référence, nous avons effectué des évaluations préliminaires dans 77 emplacements et des évaluations plus détaillées à 3 endroits. Une propriété a été rétablie et fait l'objet d'une évaluation des risques. Les lieux contaminés relevant de l'ADRC sont répartis comme suit : 31 % en Saskatchewan; 17 % en Alberta; 17 % en Colombie-Britannique; 14 % au Québec; 11 % en Ontario; 6 % au Yukon; 3 % au Manitoba; 3 % au Nouveau-Brunswick. Nous avons aussi effectué des vérifications environnementales à 2 endroits. Au cours de la prochaine période, nous allons mener des évaluations plus poussées dans 11 installations.

Substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO) :	
Gérer les inventaires de manière à réduire les émissions de SACO, conformément au *Règlement fédéral sur les halocarbures* ***Accompli / annuel*** **DGFA (DGIDD)**	La concentration de SACO dans l'atmosphère détruit la couche d'ozone qui protège la terre des rayons ultraviolets nocifs provenant du soleil. En touchant la surface de la terre, ces rayons peuvent augmenter les risques de cancer de la peau et affaiblir le système immunitaire des humains et d'autres organismes vivants. La majorité des SACO produites par l'ADRC proviennent des systèmes de climatisation, de réfrigération et de protection contre les incendies. L'ADRC a élaboré un PGE pour les substances appauvrissant la couche d'ozone et d'autres halocarbures. Le PGE vise à réduire au minimum le rejet de SACO et d'halocarbures et à assurer le respect de la réglementation fédérale. Au cours de la période de référence, nous avons donné à TPSGC le contrat d'exécuter des visites afin de dresser un inventaire de l'équipement contenant des halocarbures à chaque lieu de garde de la région du Pacifique. Cette mesure comportait l'élaboration de plans d'action établissant le mode de gestion approprié de l'équipement contenant des halocarbures afin de réduire au minimum les incidences environnementales négatives. La plus grande partie du travail a été exécutée et nous attendons les rapports finaux de TPSGC. Des évaluations de conformité ont déjà été effectuées dans les régions de l'Atlantique, du Québec, de l'Ontario et des Prairies et des plans d'action ont été préparés, mais nous ne pouvons pas encore déterminer le niveau de conformité. Au cours de la prochaine période, nous allons préparer des procédures normalisées d'exploitation pour la gestion de l'inventaire des halocarbures, qui seront conformes aux exigences réglementaires. Les régions devront tenir à jour leur inventaire et faire rapport à l'Administration centrale trois fois par année. Nous pourrons ainsi continuer d'assurer le suivi de la conformité. Nous allons aussi continuer de collaborer avec TPSGC et d'autres intervenants afin de dresser un inventaire des halocarbures contenus dans l'équipement appartenant à l'ADRC ou situé dans des installations louées.
Gestion du parc automobile :	
Réduire les émissions du parc automobile en augmentant le nombre de véhicules qui utilisent un carburant de substitution, en conformité avec la *Loi sur les carburants de remplacement* ***Accompli ✱*** **DGFA (DGM)**	En vertu de la *Loi sur les carburants de remplacement*, 75 % des véhicules nouvellement acquis par l'ADRC doivent utiliser des carburants de remplacement, dans la mesure où cela s'avère rentable et concrètement réalisable. Le *Rapport sur les émissions de gaz à effet de serre* publié par l'ADRC en juin 2001 indiquait que l'Agence avait réduit de 15 % les émissions de son parc automobile. Ce rapport sera produit tous les deux ans, étant donné que les changements qui surviennent dans les émissions du parc automobile ne sont pas assez importants pour justifier la production d'un rapport annuel. Le prochain rapport sera donc produit en 2003. Il importe toutefois de noter qu'en raison des attaques terroristes menées aux États-Unis contre le World Trade Center, le 11 septembre 2001, l'ADRC a fait l'acquisition d'un plus grand nombre de véhicules afin de renforcer la protection de la frontière du Canada. Par conséquent, on doit s'attendre à une

	augmentation des émissions du parc automobile. Nous avons aussi élaboré un PGE pour la gestion du parc automobile, qui vise notamment la réduction accrue des émissions de GES par une formation à la conduite écologique, et qui favorise l'utilisation de carburant à l'éthanol produisant de faibles émissions (E10).
Continuer de faire état du niveau de conformité à la *Loi sur les carburants de remplacement* ***Accompli / annuel*** **DGFA (DGM)**	Les véhicules du parc automobile de l'ADRC servent à différents endroits au pays. Souvent, il est impossible d'utiliser des carburants de remplacement dans des régions éloignées, où il n'existe pas d'infrastructure de distribution de ces carburants. De plus, souvent, les véhicules équipés de dispositifs permettant l'utilisation de carburants de remplacement ne satisfont pas aux exigences de sécurité à la frontière. Des 181 nouveaux véhicules achetés durant la période de référence, 10 peuvent utiliser des carburants de remplacement, soit 7 véhicules de plus que les exigences minimales prescrites par la *Loi sur les carburants de remplacement*.
Gestion de l'eau :	
Élaborer et communiquer les pratiques de gestion exemplaires en matière de conservation de l'eau ***Accompli ✱*** **DGFA (DGIDD)**	Nous avons conçu un programme de gestion de l'environnement pour la qualité de l'eau et sa conservation. Le PGE vise à assurer l'approvisionnement en eau potable à chaque installation de l'ADRC ainsi qu'une utilisation plus efficace de l'eau. Les objectifs comprennent des analyses de la qualité de l'eau dans des installations désignées de l'ADRC et la mise en œuvre des recommandations issues de ces analyses, ainsi que l'intégration de mesures d'utilisation efficace de l'eau dans les grands projets de construction et les conventions de bail. Au cours de la période, nous avons inclus des pratiques de gestion exemplaires en matière de conservation de l'eau dans la trousse d'outils présentée sur InfoZone.
Dans la mesure du possible, intégrer des mesures de conservation de l'eau aux grands projets de construction et de rénovation ***En voie d'accomplissement / annuel*** **DGFA (DGIDD)**	Comme nous l'avons mentionné, nous attendons le dépôt des études de faisabilité pour désigner les installations où pourraient être appliquées des mesures de conservation de l'eau par une entreprise de services éconergétiques. Toutefois, nous avons commencé à inclure des mesures de conservation de l'eau dans les projets de construction prévus aux postes frontaliers de Douglas et de Stanstead. Nous avons poursuivi nos travaux sur la gestion de la qualité de l'eau. Au cours de la dernière période, nous avons mené des essais préliminaires dans nos 85 installations utilisant de l'eau ne provenant pas d'un aqueduc municipal. Nous nous sommes fondés sur ces essais pour élaborer une stratégie nationale d'assainissement de l'eau. Cette stratégie sera mise en œuvre en trois étapes : essais préliminaires, évaluations détaillées et mesures de rétablissement. Au cours de cette période, nous avons poursuivi la mise en œuvre de la stratégie en menant des évaluations détaillées dans 13 de ces 85 installations. Nous allons poursuivre l'évaluation détaillée des 72 autres installations afin d'y déterminer la condition de la qualité de l'eau et de l'infrastructure d'ici la fin de l'exercice 2002-2003. Nous avons participé à

	deux comités interministériels : l'Initiative interministérielle fédérale pour l'assainissement de l'eau et le Groupe consultatif interministériel sur la conservation de l'eau dans les installations fédérales. Les travaux des deux comités nous ont donné l'occasion de nous joindre à un réseau de spécialistes du domaine et de mettre en commun nos connaissances.
Urgences environnementales :	
Améliorer le protocole relatif aux urgences environnementales ***Accompli* ✱** **DGFA (Sécurité)**	La Direction de la sécurité a inclus des éléments de DD dans la révision du manuel sur les rejets de matières dangereuses, qui sera utilisé dans toutes les installations occupées par l'ADRC ou qui lui appartiennent. Ces éléments comprennent les mesures à prendre pour atténuer les impacts négatifs pour la santé et l'environnement dans l'éventualité d'un rejet de matière dangereuse.

Perspectives pour le but n° 3

Une somme de travail considérable a été consacrée à la préparation des 10 programmes de gestion de l'environnement. Les PGE constituent l'assise sur laquelle nous élaborons notre système de gestion de l'environnement (SGE). Le SGE constitue un cycle d'amélioration continue. Il comporte cinq grandes étapes :

- politique
- planification
- mise en œuvre
- mesure
- examen.

Nous avons terminé notre Politique environnementale et nos PGE ont franchi l'étape de la planification. Nous sommes maintenant prêts pour la mise en œuvre. Avec ce plan de travail solide et les ressources nécessaires, nous allons pouvoir, gérer les incidences environnementales de nos opérations de façon systématique. Au cours de la prochaine période, nous allons établir des données de référence, cerner les besoins de sensibilisation et d'éducation des clients et des parties intéressées et continuer de faire rapport annuellement.

But n° 4 : Améliorer nos programmes dans une optique de DD

Nous croyons pouvoir appuyer et promouvoir le DD de façon significative au-delà de nos opérations internes. L'occasion nous en est fournie par les services que nous offrons à nos clients, aux parties concernées et à nos partenaires. Nous pouvons faire preuve de leadership dans le domaine du DD par notre façon de mener nos opérations. Nous pourrions, par exemple, chercher à augmenter notre efficience et former des partenariats avec d'autres ministères et le secteur privé.

Nous avons deux occasions formidables de montrer notre engagement à l'égard du DD, par notre présence à chaque poste frontalier en tant que premier point de contact pour plus de 100 millions de voyageurs par année et par le contact que nous entretenons avec tous les Canadiens dans l'administration des programmes fiscaux et des programmes de prestations.

Des 24 engagements appuyant le but n° 4, 7 devaient être menés à bien au cours de la période de référence. Nous en avons accompli 5 et 2 ont été amorcés.

Nous avons pris les engagements suivants :	**Nous avons pris les mesures suivantes :**
Intégrer le DD aux outils et pratiques de gestion des programmes : **Initiative d'autocotisation des douanes** ***Accompli* ✱** **Direction générale des douanes**	Le but premier de l'Initiative d'autocotisation des douanes est d'accélérer les formalités douanières pour les véhicules commerciaux à la frontière. Ce faisant, nous allons réduire la pollution atmosphérique causée par les moteurs des camions et des automobiles tournant au ralenti[15]. Le projet a été mis en œuvre en décembre 2001. Puisque nous ne faisons que commencer à surveiller les impacts du programme, les résultats seront communiqués durant la prochaine période.
Stratégie de développement des affaires ***En voie d'accomplissement / annuel*** **Direction générale de la politique et de la législation (DGPL)**	La Direction générale de la politique et de la législation a continué de discuter de l'élaboration d'une stratégie d'expansion des affaires. La stratégie visera la promotion d'une plus grande compréhension des besoins actuels et futurs des partenaires de l'ADRC et déterminera la façon appropriée de répondre à ces besoins. On retrouvera dans la stratégie les principes de la durabilité à utiliser lors de l'établissement et de l'étude des occasions d'affaires, lesquelles pourraient être entreprises avec des partenaires. L'élaboration de la stratégie se poursuivra au cours de la prochaine période.
Projets de programmes et initiatives nouvelles ***Accompli* ✱** **Directions générales des programmes**	Le but ultime est de prendre des décisions et de mettre en œuvre des programmes et des plans qui tiennent compte non seulement des aspects financiers mais aussi des conséquences sociales et environnementales. Une façon d'y arriver est d'intégrer des éléments de DD aux processus annuels de planification des activités. Nous avons élaboré une liste de vérification, incluse dans le guide de préparation des plans d'entreprise qu'ont utilisé les directions générales pour dresser leur plan d'entreprise de 2001-2002. Nous allons continuer de promouvoir une approche de DD à l'ADRC en élaborant

[15] L'efficacité du programme destiné à réduire le temps d'attente à la frontière pourrait être amoindrie par des facteurs externes, comme l'augmentation de la sécurité aux frontières en réaction à la menace terroriste.

	allons continuer de promouvoir une approche de DD à l'ADRC en élaborant de nouveaux outils et en intégrant nos commentaires et nos avis à la préparation des programmes, des politiques et des plans.
Intégrer des éléments de DD dans les consultations avec nos partenaires ***Accompli ✱*** **DGPL** **Processus consultatif annuel au sein de la Direction générale de la politique et de la législation** ***Accompli / annuel*** **DGPL**	En juin 2001[16], l'ADRC a tenu une conférence ayant pour thème : l'administration fiscale dans un monde électronique, à laquelle ont participé des représentants des gouvernements de plus de 100 pays, du Fonds monétaire international (FMI), de la Banque mondiale, de l'Union européenne (UE) et des Nations Unies (ONU). Les discussions ont appuyé les principes de DD, bien que cette question n'ait pas été à l'ordre du jour. La plus grande part des discussions ont porté sur la création et la mise en œuvre d'un cadre international pour le commerce électronique. Dans la foulée de cette conférence, l'ADRC préside maintenant deux comités chargés de poursuivre les travaux sur les questions de la conformité et des services par voie électronique. En 2001, la Direction de l'accise - TPS/TVH, Direction générale de la politique et de la législation, a produit un document de travail qui clarifie l'application des politiques et pratiques existantes dans le contexte du commerce électronique. Cet engagement permanent a été respecté grâce à l'utilisation de médias électroniques pour la communication de renseignements lors des consultations annuelles avec les partenaires.
Mettre en œuvre des options de prestation des services par voie électronique ***Accompli / annuel*** **Direction générale des cotisations et des recouvrements / Direction générale de l'informatique** **Autoriser la transmission électronique des avis d'opposition par Internet** ***En voie d'accomplissement*** **Direction générale des appels**	Nous avons accompli des progrès considérables dans l'amélioration des modes de prestation des services par voie électronique et la mise en œuvre de nouvelles options dans ce domaine. La Direction générale de l'informatique et la Direction générale des cotisations et des recouvrements ont travaillé à améliorer les projets de commerce électronique durant la période de référence, notamment le Système de traitement de l'impôt des sociétés, la production des rapports de TPS/TVH par IMPÔTEL, la production des T4 par Internet et les prélèvements automatiques. Ces options électroniques ont permis des économies de papier et de coûts. Nous avons commencé à élaborer un système qui permettra aux clients de transmettre leur avis d'opposition par voie électronique. En profitant pleinement de cette option, les clients vont réduire ou même éliminer la communication des avis d'opposition en format papier. L'ADRC en tirera avantage par le gain d'espace dû à la réduction de la paperasserie. On prévoit que le système sera mis en place durant l'exercice 2003-2004.

[16] Organisée par la Direction générale de la politique et de la législation.

Perspectives pour le but n° 4

Intégrer les principes du DD à nos programmes est un but à long terme qui nécessite une plus grande sensibilisation des employés au DD et de meilleurs outils d'intégration. Une grande part des résultats associés au but n° 4 ne seront pas atteints avant l'exercice 2003-2004, sinon au-delà. En ce qui concerne les améliorations qui ont été apportées, nous ne sommes pas encore capables d'en mesurer l'impact, qui se manifestera essentiellement en termes d'économies de papier. Cela va nécessiter une planification plus serrée et une collaboration plus étroite entre la Division du DD et les directions générales opérationnelles. Celles-ci devront contribuer à assurer la communication des modifications apportées à l'appui du DD dans leurs opérations régionales.

Principales réalisations par direction générale et par région

Les lignes qui suivent livrent un bref aperçu des mesures prises par les directions générales et les régions de l'ADRC pour soutenir le développement durable, et proposent des idées et des projets que le lecteur pourra vouloir mettre en œuvre dans son propre secteur[17]. Les réalisations suivantes ont été citées dans les rapports de rendement et les cas de réussite présentés à l'Administration centrale.	
Directions générales	
Appels	✓ Nous avons élaboré un système de gestion des dossiers d'appels reçus à la direction générale. Le système, qui réduira les travaux d'écriture des agents des appels, devrait être inauguré au cours de la prochaine période. ✓ Toutes les nouvelles imprimantes ont une fonctionnalité d'impression recto-verso. Nous avons acheté des cartouches recyclées de poudre imprimante. ✓ Toutes les directives des directions générales ont été communiquées par voie électronique. ✓ Un lien vers le site du DD a été intégré au site Web de la direction générale. ✓ Un rappel sur l'utilisation rationnelle de l'eau a été envoyé aux employés au mois d'août 2001. ✓ Des supports à bicyclettes additionnels ont été installés à l'extérieur des bâtiments afin de promouvoir des modes de déplacement journalier plus écologiques. ✓ Au cours de la Semaine de l'environnement, des employés ont acheté des trousses de plantation d'arbres et participé au Défi transport. Le Comité du DD de la direction générale a organisé son propre concours d'affiches pour les enfants et commandité les prix offerts. Les affiches primées ont été encadrées et mises à la vue dans les bureaux de la direction générale.
Cotisations et recouvrements (DGCR)	Comme principale contribution au DD, la DGCR a réduit sa consommation de papier en favorisant les options de prestation de services par voie électronique. Il convient de mentionner les mesures suivantes : ✓ La direction générale a continué de réaliser des économies provenant d'un examen antérieur du processus du Système de gestion et de suivi pour les recouvrements et l'observation (SGSRO) pour la T1[18]. Au moyen d'une approche coûts-avantages, l'examen visait la notification des clients admissibles. Grâce à ce processus, il devenait inutile d'envoyer une lettre à chaque client. Pour cette période, 850 006 lettres ont été envoyées, alors que le budget en prévoyait l'envoi de 1,01 million, ce qui s'est traduit par des économies de 92 983 $. Depuis la mise en œuvre du programme, il y a trois ans, on a réalisé des économies d'environ 1,11 million de dollars. ✓ Nous avons rationalisé le Programme des déclarations des T3 individuelles.

[17] La Direction générale des affaires de l'entreprise a été restructurée. Une partie de ses fonctions a été transférée à la Direction générale des finances et de l'administration, la Direction générale des affaires publiques et à une nouvelle direction générale, soit la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise.

[18] Un document SGSRO pour la T1 est une lettre avisant le contribuable de la somme due à l'ADRC après production de sa déclaration.

	Le programme exigeait des contribuables qu'ils communiquent de l'information sur leur régime enregistré d'épargne-retraite (REER), ce qui supposait la production d'environ 200 000 déclarations annuelles. Maintenant, les administrateurs de REER remplissent une seule déclaration T3 commune au nom de leurs clients. Ce changement a réduit le nombre d'avis de cotisation envoyés aux clients de 200 000 à 3 000. Les économies nettes en consommation de papier sont de 194 000 pages[19], soit l'équivalent de 17 arbres matures. ✓ Pour le programme d'impôt de 2001, 36 % des déclarations ont été produites par voie électronique. Nous prévoyons une augmentation en 2002. ✓ La Direction du recouvrement des recettes a diffusé son manuel de politiques et de procédures en ligne, où les agents d'exécution de la loi peuvent le consulter, partout au Canada. ✓ Nous avons commencé à élaborer d'autres processus qui entraîneront de nouvelles économies de coûts et de papier, notamment : o le projet de présentation des factures par voie électronique, qui offrira aux employés la possibilité de recevoir des états de compte et d'autres renseignements par voie électronique; o les employeurs qui remettent leurs déclarations chaque trimestre ne seront plus avisés par la poste; **Nota** : On prévoit que cette mesure permettra d'économiser 200 000 lettres, en plus des frais d'affranchissement. o les formulaires CPT1 et CPT2 fusionnés seront diffusés sur le Web; o un lien électronique avec Développement des ressources humaines Canada permettra à la direction générale de recevoir, chaque année, quelque 30 000 décisions concernant le RPC et l'assurance-emploi par voie électronique plutôt que par télécopieur.
Douanes	✓ La direction générale a intégré des engagements en matière de DD à 42 % des objectifs de rendement de tous ses gestionnaires. ✓ Nous avons inclus des éléments de DD dans le plan d'entreprise, notamment la réduction de la pollution par un meilleur traitement du trafic à faible risque à la frontière, une réduction de la paperasserie au moyen d'options électroniques et la gestion des risques pour la sécurité posés par les gens et les produits à la frontière. ✓ 17 produits de formation ont été mis en œuvre au moyen d'outils électroniques et 8 ont été présentés sur InfoZone. ✓ Nous avons mis à jour l'interface de commerce électronique avec les courtiers et les importateurs et offert l'option permettant aux importateurs de communiquer des données comptables par voie électronique. ✓ Nous avons collaboré avec la Division du DD et avec d'autres ministères fédéraux afin de répondre à deux pétitions envoyées par Greenpeace Canada sur la question du poisson transgénique et des organismes génétiquement

[19] Sous le régime du Programme T3IND antérieur, chaque avis de cotisation tenait sur une page. Dans le nouveau système de déclaration commune T3GR, chaque avis de cotisation occupe deux pages.

	modifiés. ✓ Par son Initiative G7, la direction générale a contribué à l'élaboration d'exigences en matière de données normalisées servant au rapport sur le mouvement international des biens. La mise en œuvre de ces normes permettra de suivre le mouvement international de produits névralgiques pouvant poser un risque pour l'économie ou la société canadienne. ✓ Nous avons acheté du papier à photocopie recyclé ainsi que des cartouches recyclées de poudre imprimante. ✓ Soucieuse de réduire sa paperasserie, la direction générale : o a commencé à offrir de la formation en ligne pour plusieurs initiatives des douanes; o a publié de l'information technique sur le Web, comme les *Guides de référence des systèmes des douanes pour le secteur commercial*, des bulletins et des manuels; o a remplacé d'anciennes imprimantes par des imprimantes ayant la fonctionnalité recto-verso.
Finances et administration	✓ En mai 2001, la Direction de la gestion de l'information a mis à jour le mode d'envoi des communiqués du Centre des communications, Administration centrale, en délaissant la transmission traditionnelle des documents par télécopieur, pour les afficher plutôt sur InfoZone. Les destinataires ont été informés du nouveau lien par courrier électronique. Après les 3 premiers mois de mise en œuvre, 60 000 feuilles de papier ont été économisées, soit une valeur de 12 000 $ et l'équivalent de 5 arbres matures. ✓ La Direction de la gestion du matériel a mené un sondage sur l'utilisation du papier, afin de vérifier les pratiques d'achat de papier dans l'ensemble de l'Agence. Ce sondage nous guidera dans l'établissement de données de référence sur l'utilisation de papier au sein de l'ADRC. ✓ La Direction de la gestion des immeubles et du développement durable a élaboré et lancé le Programme de 2e vie, destiné à promouvoir la réutilisation du papier imprimé d'un seul côté pour la confection de cahiers et de blocs-notes. Durant la période visée, 213 cahiers et 200 blocs-notes ont été confectionnés, ce qui a permis de détourner quelque 7 524 feuilles de papier des lieux d'enfouissement ou des usines de recyclage. ✓ La Direction de la sécurité a distribué des tasses à tous les employés afin de décourager l'utilisation des tasses jetables. ✓ À la Direction de l'administration financière (DAF), les ordinateurs sont éteints à la fin de la journée; les imprimantes et les photocopieurs passent automatiquement en mode d'économie d'énergie lorsqu'ils demeurent inutilisés durant une certaine période. ✓ Transpo-vie, de la Société canadienne du sang, est venu régulièrement collecter du sang à la DAF, sur l'initiative d'un employé de la direction. ✓ Des employés ont participé à la Semaine de l'environnement en vendant des arbres et en faisant la promotion du « Défi transport » et du concours « Apportez votre tasse au travail ».

Ressources humaines (DGRH)	✓ La DGRH a intégré des éléments de DD à son plan d'entreprise. ✓ La direction générale a intégré des éléments de DD au Programme de leadership. Au total, 398 membres du personnel de gestion ont suivi la formation sur le DD comprise dans la séance de formation intitulée La science de la gestion. ✓ Toutes les politiques des Ressources humaines ont été affichées sur le Web. ✓ Nous avons continué à élaborer des options d'apprentissage électroniques. Environ 25 % de tout le matériel d'apprentissage est maintenant offert en ligne. Nous visons à augmenter chaque année le nombre de produits d'apprentissage présentés sous forme électronique. ✓ Deux fois dans l'année, nous avons rappelé aux employés de l'Administration centrale d'éteindre leur ordinateur à la fin de la journée. Régulièrement, des membres du personnel de la Section des services de technologie de l'information ont mené des activités de promotion ainsi que des contrôles électroniques afin d'encourager les pratiques éconergétiques ✓ Chaque fois que cela a été possible, on a acheté des cartouches recyclées de poudre d'imprimante et d'autres produits recyclables.
Informatique (DGI)	Parmi les réalisations de la DGI, il convient de mentionner les suivantes : ✓ La DGI a inclus le DD dans les objectifs de rendement du sous-commissaire, des deux sous-commissaires adjoints et du directeur responsable du DD. On prévoit inclure des engagements en matière de DD dans les objectifs de rendement de tous les cadres de la DGI pour la période 2003-2004. ✓ Nous avons discuté régulièrement de DD à diverses réunions du comité de gestion de la DGI. ✓ Des éléments d'écologie ont été intégrés au projet de réinstallation de 900 employés au campus Fitzgerald. Les principaux aspects consistaient à intégrer un programme de réduction des déchets[20] et un protocole d'écologisation. Ces mesures doivent permettre à tous les employés de recycler le verre, le plastique, le métal, le polystyrène, les essuie-tout, les piles, les cartouches de poudre d'imprimante et le papier. Le fournisseur de services de cafétéria devra utiliser des produits de nettoyage sans danger pour l'environnement et favoriser les matières plastiques rigides plutôt que le polystyrène, en plus d'offrir un rabais appréciable aux clients qui utiliseront leur propre tasse à café durable. La DGI a consulté diverses parties dans un effort pour évaluer et réduire les impacts négatifs associés à une plus grande utilisation des véhicules privés pour le transport journalier. ✓ À l'automne 2001, le Salon d'information sur la santé a attiré plus de 1 000 employés de l'ADRC. L'événement comprenait une exposition commerciale, où ont été présentées les pratiques exemplaires de l'industrie en matière d'environnement. ✓ Dans le cadre de son Initiative pour le mieux-être des employés, la direction générale a préparé un *Guide du mieux-être* et tenu un atelier sur la gestion du stress. De plus, la DGI a offert des services de massage thérapeutique et

[20] Tous les employés de la direction générale pourront participer au Programme de réduction des déchets d'ici la fin de 2004.

	des classes de yoga aux employés, dans ses locaux. ✓ Pour économiser le papier, la DGI a remplacé d'anciennes imprimantes par des imprimantes ayant une fonctionnalité recto-verso et les a placées à des endroits à la vue des employés. Des pratiques exemplaires en matière d'économie de papier ont été affichées aux postes de photocopie. ✓ La direction générale a soutenu des projets de DD en encourageant les employés à signer la déclaration d'engagement à l'égard du DD. Des affiches et des brochures sur le DD ont été utilisées à des fins promotionnelles. ✓ La DGI a distribué des tasses à café à tous les employés et les a invités à les utiliser, cela afin de décourager l'utilisation des tasses de styromousse. ✓ La DGI a aidé d'autres directions générales à améliorer plus de 35 projets d'affaires électroniques, dont la production des T4 par Internet, IMPÔTEL et IMPÔNET.
Politique et législation (DGPL)	✓ La DGPL a inclus six engagements dans 7 des 9 accords de rendement du groupe de la direction (EX - SM). ✓ Des éléments de DD ont été inclus dans la révision de 9 processus à la DGPL, qu'il s'agisse de l'embauche fondée sur les compétences, de la gestion de l'information ou encore de la formation et de l'apprentissage. ✓ La direction générale a amélioré le Système de suivi des décisions et de l'interprétation (SSDI) à l'Administration centrale et dans les régions. Le SSDI convertira les dossiers papier en format électronique. Nous prévoyons que le système sera mis en place au début de l'exercice 2002-2003 et qu'il devrait permettre une économie d'environ 9 000 feuilles de papier. ✓ Des ententes sur le Cadre de gestion des services (CGS) ont été signées avec huit provinces et territoires. Il s'agit de la Nouvelle-Écosse, de l'Alberta, l'Ile-du-Prince-Édouard, les Territoires du Nord-Ouest, la Saskatchewan, la Colombie-Britannique, le Yukon, Terre-Neuve et le Labrador. Ces ententes CGS verraient à ce que l'ADRC rende des comptes auprès des provinces et territoires concernant les programmes qu'elle gère en leur nom. Les CGS montrent l'engagement commun des provinces et territoires et de l'ADRC à travailler ensemble afin d'améliorer l'efficacité gouvernementale et de couper les dépenses administratives, tout en fournissant des services et en réduisant les coûts d'observation pour les Canadiens et les entreprises canadiennes. ✓ Au mois de mars 2002, le sous-commissaire a lancé son initiative de photocopie recto-verso, destinée à encourager le personnel à utiliser les deux côtés des feuilles de papier chaque fois que cela est possible.
Affaires publiques (DGAP)	✓ La DGAP[21] a intégré des engagements en matière de DD à 67 % des objectifs de rendement des membres de la haute direction. Cette mesure sera appliquée à tous les membres du Comité de direction de la DGAP au cours de la prochaine période. ✓ La direction générale a formé un partenariat avec les Ressources humaines

[21] La Direction générale des affaires publiques, anciennement appelée Communications, a été restructurée. On y a transféré la Direction des publications de la Direction générale des finances et de l'administration.

	et la Direction générale des finances et de l'administration pour intégrer des éléments de DD à deux stratégies de communications : Recrutement des étudiants et Reconnaissance nationale. ✓ Tous les documents de la direction générale ont été communiqués aux employés par voie électronique et toutes les publications de la DGAP ont été affichées sur son site Web. ✓ Trois articles portant sur des questions de DD ont été publiés dans le bulletin des employés de l'ADRC, *Interaction*. Nous y avons parlé du don d'uniformes désuets à des oeuvres de charité et de l'opinion du personnel face à la consommation de papier que représente la production de la revue sous forme imprimée. Un autre article comportait un sondage dans lequel les employés étaient appelés à indiquer s'ils préféraient lire ou recevoir la revue sous forme électronique ou imprimée.
Régions	
Au cours de la période de référence, les régions se sont efforcées, par l'entremise de leurs comités de DD, de sensibiliser les employés au DD, de mener à bien des engagements en ce domaine et de promouvoir des projets et activités de DD dans leurs secteurs respectifs. L'Administration centrale a soutenu les régions en leur offrant des ressources ainsi que des documents d'orientation sur la promotion d'événements. Des visites ont été effectuées dans les régions, sur demande, pour promouvoir la sensibilisation au DD, mener des consultations et appuyer la planification.	
Atlantique	✓ La région de l'Atlantique a appuyé les initiatives éconergétiques suivantes : elle a encouragé les employés à éteindre les lumières et les ordinateurs inutilisés, favorisé l'utilisation d'ordinateurs portatifs, d'un éclairage direct et de la téléconférence, installé un éclairage fluorescent et abaissé les niveaux des thermostats là où il était possible de le faire, et utilisé des formulaires et des modèles de documents électroniques pour les communications. ✓ Elle a mis en oeuvre des mesures de réduction et d'élimination des déchets : programme de recyclage des déchets solides, promotion de la copie et de l'impression recto-verso et don d'ordinateurs usagés à des écoles. Elle a aussi participé à la Semaine de la réduction des déchets 2001. Ces mesures ont permis de sensibiliser les employés, de réduire les rejets de mercure dans l'environnement et le nombre d'ordinateurs dirigés vers les lieux d'enfouissement. ✓ Elle a collaboré avec Environnement Canada à un sondage sur l'utilisation de mercure dans des installations de l'ADRC désignées. ✓ Elle a élaboré un outil de gestion électronique destiné à accueillir un inventaire local des substances appauvrissant la couche d'ozone. ✓ Elle a entrepris la création d'une base de données électroniques sur le DD.
Québec	✓ La région a intégré des éléments de DD à sa planification stratégique. ✓ Elle a publié des documents sur le DD dans la publication régionale *Connexion*. ✓ La région a participé à la Semaine de l'environnement.

	✓ Elle a collaboré avec Transports Canada, Environnement Canada et Multimedia City à l'élaboration d'un programme favorisant la diversification des modes de transport quotidien.
Nord de l'Ontario	✓ Le Centre de technologie d'Ottawa a remporté l'or au concours du Prix Environnement 2002, parrainé par la Building Owners and Managers Association (BOMA). Cette association internationale regroupe des propriétaires d'immeubles et des gestionnaires d'installations intéressés par les modes de construction et de gestion de bâtiments respectueux de l'environnement. Le Prix vient reconnaître et promouvoir le souci de l'environnement dans les édifices commerciaux, au sein des secteurs privé et public. Sous l'impulsion des employés et avec l'appui de la direction, le Comité du DD a mené le complexe au sommet de sa catégorie, après avoir remporté la deuxième place l'an dernier. Pas moins de 83 % des déchets solides produits par le complexe ont été détournés des lieux d'enfouissement grâce à des mesures de recyclage, alors que le taux de détournement des déchets fixé par l'Agence pour ses installations louées est de 70 %. Le complexe du 875, Heron Road a été automatiquement mis en nomination pour le Prix Environnement national de la BOMA. ✓ Le Comité du DD de Thunder Bay a inauguré son site Web du DD.
Sud de l'Ontario	✓ La région a intégré des engagements en matière de DD aux contrats de son équipe de direction. ✓ En collaboration avec la Division du DD, Administration centrale, la région a offert des séances de sensibilisation au DD à tous ses employés de la Direction des finances et de l'administration. Quelque 240 employés y ont participé. ✓ Nous avons donné des uniformes des douanes à des organismes de bienfaisance locaux : 200 paires de bottes, 400 pantalons, 100 chemises, 100 chandails, 135 parkas et 200 vestes. La région a acheté six véhicules utilisant du carburant de remplacement, ce qui représente 3 % de son parc automobile[22]. ✓ Nous avons collaboré avec les fournisseurs de services pour inclure des mesures écologiques et des plans de détournement des déchets aux principaux projets de construction et de rénovation, notamment l'utilisation d'éclairage à capteur, parabolique et naturel et de robinets à capteur, la réutilisation des portes et des écrans, la circulation d'air contrôlée par nacelle et les moquettes en damier. ✓ La région a appliqué des mesures de recyclage durant la période visée, notamment le recyclage des piles de téléphone cellulaire et des cartouches de poudre d'imprimante, le don de cartables usagés aux conseils scolaires locaux, le retour des étampes manuelles en métal au fournisseur pour qu'elles soient recyclées et la distribution d'un sac fourre-tout sur le DD (contenant des produits écologiques et de l'information) à tout le personnel

[22] Le nombre de véhicules utilisant du carburant de remplacement a diminué au cours de la période de référence. De nombreux véhicules ont été reconvertis à l'essence pour des raisons de commodité, de rendement et de santé.

	du BSF de St. Catharines dans le cadre du projet de rénovation-construction. ✓ Au bureau de Barrie, le programme de recyclage du papier a permis de détourner 8 640 livres de papier au cours de la période de référence, soit l'équivalent d'environ 12 arbres matures.
Prairies	✓ La région des Prairies a établi un réseau dynamique de comités du DD formés de bénévoles. Cette approche communautaire s'est avérée très efficace pour promouvoir le soutien du DD et l'exécution de mesures concrètes dans la région. Les comités, qui comptent des membres de la région et du district, se réunissent régulièrement pour dresser des plans, discuter et mettre en œuvre des solutions et des projets. ✓ Le comité du DD d'Edmonton a organisé une campagne de collecte d'aliments à l'occasion de la Journée internationale des volontaires de 2001. L'activité a permis au comité de remettre 104 kg de nourriture à la banque alimentaire d'Edmonton dont le directeur lui a fait parvenir ses remerciements par écrit. ✓ Le Comité du sud de l'Alberta a lancé un programme de compostage des déchets organiques dans le but de détourner les déchets organiques des lieux d'enfouissement. Il a aussi tenu une exposition environnementale à laquelle ont participé 32 exposants. Durant l'événement, la région a organisé un atelier d'initiation à la question du changement climatique, en collaboration avec Shell Canada. ✓ Le Bureau des services fiscaux de Calgary a mis en place un programme de recyclage du papier. Après seulement 9 mois, le programme a permis de détourner de la déchiqueteuse 34 000 livres de papier, soit 15 tonnes métriques. ✓ Le Comité de DD du bureau des services fiscaux de Winnipeg a établi des liens étroits avec l'Armée du Salut et a organisé des collectes de vêtements des employés. Deux campagnes de collecte de vêtements «sacs bleus » ont eu lieu en mai et en octobre 2001. Chaque collecte a permis d'amasser près de 400 sacs de vêtements. Il y a aussi eu une collecte locale d'articles donnés par les employés. ✓ Au Centre fiscal de Winnipeg, on a entrepris un projet de nettoyage de six semaines dans tout l'immeuble qui a permis de récupérer et de recycler 6 895 kg de papier et 27 kg de vêtements. L'annuaire téléphonique du centre fiscal a été mis sur intranet ce qui a évité l'impression de plusieurs centaines de copies papier. ✓ À Saskatoon, on a réduit la résolution des nouvelles imprimantes pour prolonger la durée des cartouches de poudre d'imprimante et on a inscrit l'adresse du site Web sur certaines pièces de correspondance adressées aux clients pour les encourager à utiliser Internet. ✓ À Regina, on a donné des cartouches d'imprimante à Diabetes Canada. On a aussi remplacé les essuie-tout en papier des salles de toilette par des essuie-mains en tissu. Pour économiser de l'énergie, on a amélioré l'isolation et le parement des bureaux de douanes plutôt que de se limiter à des travaux de peinture.

Pacifique	✓ La région du Pacifique a intégré des éléments de DD à son Plan d'entreprise. ✓ Un comité d'apprentissage en DD a été établi dans le but de promouvoir l'apprentissage en ce domaine. Des présentations sur le thème du DD ont été faites à la direction. ✓ Nous avons souligné la contribution de deux employés à l'égard du DD. L'un d'eux a remporté le jeu-questionnaire de la Semaine de la réduction des déchets et l'autre a pris l'initiative de remplacer les essuie-tout en papier utilisés dans la cuisine par des essuie-mains lavables. ✓ Une catégorie DD a été ajoutée au programme des Finances et de l'administration et au programme de reconnaissance de la région, afin de promouvoir la reconnaissance dans le domaine du DD. ✓ Un article du bulletin *Interaction* a présenté une initiative sur le recyclage, la réutilisation et la distribution d'uniformes. Cinq autres articles portant notamment sur la conservation de l'énergie ont été proposés à divers bulletins régionaux. Des questions liées au DD ont été abordées dans le bulletin régional consacré au DD, publié chaque trimestre. ✓ La région a participé à la Semaine de la réduction des déchets (211 employés ont participé au jeu-questionnaire), au Défi transport et à la Journée internationale des volontaires. Dans le cadre de ces activités, 94 employés ont effectué des travaux bénévoles tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'ADRC. ✓ Nous avons abandonné l'incinération des déchets à quatre endroits : Little Gold, Wanita, Patterson et Cascade. ✓ La région a fait don de 4 500 articles par l'entremise du Conseil des douanes pour le changement d'uniforme. Cela représente une hausse de 650 % par rapport à 1999-2000, où 600 articles avaient été donnés. ✓ Nous avons établi un système de recyclage de piles pour toute la région ainsi qu'un processus de recyclage des matières organiques dans les installations (333, rue Dunsmuir) et distribué des uniformes des douanes usagés dans la région. ✓ La région a publié des conseils pour économiser l'énergie et l'eau dans son site du DD et dans son bulletin du DD. ✓ En collaboration avec la DGI, la région a intégré une fonctionnalité d'impression recto-verso aux imprimantes branchées en réseau, lorsque cela était possible. Cela représente 96 % de toutes les imprimantes en réseau acceptant cette fonctionnalité.

Prochaines étapes

L'un des principaux défis que pose la mise en œuvre du programme de DD réside dans la communication du message de DD à un vaste effectif d'environ 50 000 employés, disséminés dans tout le Canada. Il est clair que nous allons continuer de miser largement sur les communications électroniques et sur le soutien de la direction pour promouvoir le DD auprès de tous les employés. Nous avons augmenté le nombre de nos outils de communication, mais nous ne pouvons pas encore en déterminer la portée ni les répercussions. Au cours de la prochaine période, nous allons préparer un sondage sur la sensibilisation au DD, qui sera administré chaque année dans toute l'Agence et qui constituera l'un des principaux outils d'évaluation de nos progrès en ce domaine. Nous devrons aussi recueillir et rassembler de l'information appuyant une reddition de comptes fondée sur les résultats. Pour progresser dans cette voie, nous allons mieux guider notre réseau interne et créer une base de données électroniques centrale, qui nous permettra de gérer l'information interne en matière de DD.

Après avoir établi nos programmes de gestion de l'environnement, nous allons maintenant mettre en œuvre des objectifs pour chaque aspect, ce qui comprend l'établissement de données de référence. Cela nous permettra de mesurer l'efficacité de nos actions au fil du temps et d'améliorer notre gestion de l'environnement.

Un autre défi de taille sera de fournir des outils qui guideront l'intégration des principes de DD à nos programmes et politiques. Nous allons améliorer notre liste de vérification en matière de DD et resserrer les liens de collaboration avec les concepteurs de programmes et de politiques des directions générales dans ce domaine.

Bien sûr, nous allons aussi entreprendre la préparation de notre troisième Stratégie de DD, pour 2004-2007. Cela représente une tâche considérable, qui nécessitera la coordination de consultations auprès d'un vaste échantillon d'intervenant faisant affaire avec l'ADRC. Le dépôt de ce document au Parlement est prévu pour décembre 2003.

Annexe 1 : État des objectifs en matière de DD par rapport aux buts
Du 1er avril 2001 au 31 mars 2002

	But 1	But 2	But 3	But 4	Total
Total des engagements (2001-2004)	**12**	**4**	**43**	**24**	**83**
Engagements pour 2001- 2002 :	8	4	30	7	**49**
. accomplis	5	4	24	5	**38**
. en voie d'accomplissement	1	0	6	2	**9**
. non encore entamés	2	0	0	0	**2**
Pourcentage des engagements accomplis	**62,5**	**100**	**80,0**	**71,4**	**77,6**

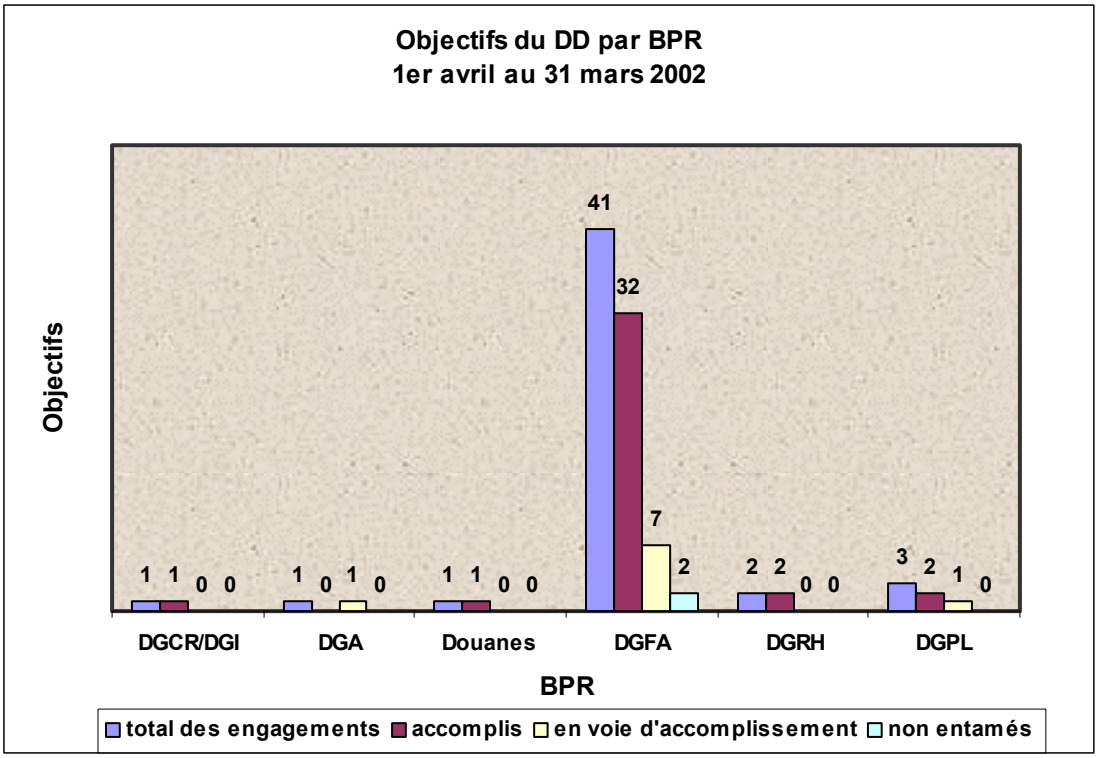
Notes :

1. La Stratégie de DD de 2001-2004 comptait 83 objectifs. De ce nombre, 35 devaient être atteints à la fin de mars 2002, 13 à la fin de mars 2003, 18 en mars 2004 et 1 en mars 2005. Quatorze objectifs ont été classés comme annuels ou permanents et il reste à fixer la date de réalisation de deux autres objectifs.

2. À la fin de mars 2002, 38 objectifs (77 %) avaient été menés à bien, 9 étaient en voie d'accomplissement et 2 n'avaient pas encore été entamés.

3. Des 14 objectifs annuels ou permanents, 13 avaient été menés à bien à la fin de mars 2002 et 1 était en voie d'accomplissement.

Annexe 2 : État des objectifs en matière de DD par direction générale (BPR) Du 1er avril 2001 au 31 mars 2002



BPR	Total des engagements	Accomplis	En voie d'accomplissement	Non entamés	Pourcentage des engagements accomplis
DGCR/DGI	1	1	0	0	**100,0**
DGA	1	0	1	0	**0,0**
Douanes	1	1	0	0	**100,0**
DGFA	41	32	7	2	**78,0**
DGRH	2	2	0	0	**100,0**
DGPL	3	2	1	0	**66,7**
Total	**49**	**38**	**9**	**2**	**77,6**

Légende :

DGCR - Direction générale des cotisations et des recouvrements
DGA - Direction générale des appels
Douanes - Direction générale des douanes
DGFA - Direction générale des finances et de l'administration
DGRH - Direction générale des ressources humaines
DGI - Direction générale de l'informatique
DGPL - Direction générale de la politique et de la législation