

**Programme des substances nouvelles
Sondage auprès des déclarants**

Rapport final

Environnement Canada

Santé Canada

5 avril 2004

Avertissement

L'information contenue dans ce document est la propriété exclusive d'Environnement Canada et ne doit pas être utilisée, reproduite ou divulguée sans la permission écrite expresse de son auteur. Le destinataire de cette information s'engage, en la conservant et en l'utilisant, à la protéger contre la perte, le vol ou toute compromission. Décima préservera le caractère confidentiel du matériel et de l'information fournis par Environnement Canada et de toutes données qu'elle recueillera. L'information sera conservée conformément aux normes de l'industrie et aux lois applicables en matière de sécurité de l'information lorsqu'elle sera dans les locaux de Décima.

Table des matières

Introduction	3
Sommaire	4
Analyses détaillées	6
Profil des entreprises	6
Contact avec le Programme des substances nouvelles.....	7
Satisfaction des déclarants	14
Satisfaction générale	14
Prestation des services	15
Accès à l'information	18
Besoins d'information	21
Accès au Programme des substances nouvelles	24
Mode de paiement.....	26
Améliorations des services	28
Méthode de sondage.....	31
Annexes	
A: Questionnaire du sondage (anglais et français)	

Introduction

Le *Règlement sur les renseignements concernant les substances nouvelles*, élaboré en vertu de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999)* [LCPE (1999)], fait partie intégrante de la Stratégie nationale de prévention de la pollution du gouvernement fédéral. Le *Règlement* a pour objet d'assurer qu'aucune substance nouvelle n'est importée ou fabriquée au Canada sans avoir d'abord fait l'objet d'un examen des risques potentiels qu'elle représente pour la santé humaine et pour l'environnement. L'évaluation des risques potentiels pour l'environnement est effectuée par Environnement Canada et celle des risques pour la santé humaine par Santé Canada.

En 1999, un processus de consultation multilatérale a été mis en place afin de dégager les améliorations éventuelles à apporter au Programme des substances nouvelles (PSN). Les intervenants ont formulé une série de recommandations, notamment en ce qui a trait à l'augmentation de la transparence du Programme et à l'amélioration du niveau de service. Environnement Canada souhaitait réaliser des recherches plus approfondies avec ses intervenants sur les recommandations formulées, en particulier auprès des « déclarants » de substances nouvelles et, pour cette raison, a commandé la présente étude à Décima. Celle-ci a pour objet d'évaluer le degré de satisfaction des déclarants¹ en ce qui a trait au Programme des substances nouvelles. Les objectifs visés étaient les suivants :

- mesurer le degré de satisfaction des clients en ce qui a trait à la prestation du Programme des substances nouvelles;
- obtenir des informations susceptibles de servir de référence, dans toute la mesure du possible, à l'aide de l'Outil de mesures communes (OMC);
- déterminer les aspects du Programme des substances nouvelles à améliorer.

En tout, 99 déclarants ont répondu au questionnaire en ligne entre le 1^{er} et le 16 mars 2004, soit un taux de réponse de 53 p. 100. Une description plus détaillée de la méthode utilisée pour cette recherche est présentée à la fin du présent rapport.

Ce rapport commence par un sommaire qui met en évidence les principaux constats et conclusions et est suivi d'une analyse détaillée des résultats du sondage. Le questionnaire du sondage est joint en annexe ainsi qu'un ensemble des « tableaux de référence » présentant les résultats par sous-groupes clés. La section sur les analyses détaillées désigne ces tableaux par un numéro de question (ex. *Q.1*) afin d'en faciliter la consultation.

¹ Le terme « déclarants » désigne les répondants tout au long de ce rapport.

Sommaire

Profil des entreprises

La majorité des entreprises participantes sont situées en Ontario ou aux États-Unis. Elles sont aussi celles qui sont le plus susceptibles de déclarer des produits chimiques ou des polymères.

Les répondants ont également plus de chances d'appartenir à de grandes entreprises, celles qui ont un chiffre d'affaires annuel d'au moins de 40 millions de dollars.

Contact avec le PSN

La plupart des entreprises ont contacté le Programme au cours des 12 mois derniers écoulés et la majorité d'entre elles ont fait une déclaration durant cette période.

Une minorité non négligeable de répondants (41 %) ont déclaré au moins 20 substances depuis la création du Programme, mais une grande majorité d'entre eux (84 %) disent avoir déclaré dix substances au plus au cours des 12 derniers mois.

Les deux tiers des déclarants ont contacté le PSN dans les 12 derniers mois, et l'ont fait une dizaine de fois tout au plus.

Une majorité de déclarants ont surtout utilisé le téléphone pour contacter le Programme, mais la moitié seulement préfèrent cette méthode pour de futurs contacts. Les autres préféreraient utiliser Internet ou le courriel et souhaiteraient également pouvoir soumettre leurs déclarations en ligne.

Les déclarants ont entendu parler du Programme pour la première fois de diverses sources de l'industrie (association industrielle ou envois postaux) et ont cherché des informations supplémentaires sur le Programme en consultant le site Internet ou des collègues, ou encore en participant à des activités de perfectionnement professionnel.

Satisfaction des déclarants

Les déclarants sont relativement satisfaits de la façon dont Environnement Canada assure les services relatifs au PSN, mais ils le sont légèrement moins dans le cas de Santé Canada.

Ils attribuent une note élevée au personnel du PSN pour diverses qualités, notamment la courtoisie et le respect, bien qu'ils accordent davantage d'importance à la protection de leurs renseignements commerciaux confidentiels.

Les participants indiquent qu'il est nécessaire d'améliorer la réceptivité du personnel chargé de l'évaluation scientifique à Environnement Canada et à Santé Canada, ainsi que le service de la ligne d'information.

Les répondants sont relativement satisfaits de l'accessibilité au Programme, et surtout de savoir qu'ils doivent faire parvenir leurs déclarations à Environnement Canada; cependant, ils accordent davantage d'importance à l'amélioration des communications sur le PSN.

Ils estiment qu'il y aurait lieu d'améliorer le site Internet du PSN afin d'en faciliter la navigation et la recherche d'information.

En outre, ils estiment que le Programme répond de façon plutôt satisfaisante à leurs besoins d'information, surtout en ce qui a trait au service bilingue. Ils soulignent qu'il y aurait lieu cependant d'améliorer la cohérence et la clarté de l'information et des documents.

Les participants sont satisfaits des différents modes de paiement proposés pour régler les droits afférents au Programme. Ils préféreraient aussi le choix d'utiliser une carte de crédit pour le faire.

Améliorations des services

Pour les déclarants, les aspects qu'il convient d'améliorer en priorité au niveau des services sont les suivants : réduction des délais d'envoi des lettres leur signifiant les problèmes et des lettres d'avis final et accusés de réception, et capacité d'obtenir des informations sur leur DSN en ligne.

Analyse détaillée

Profil des entreprises

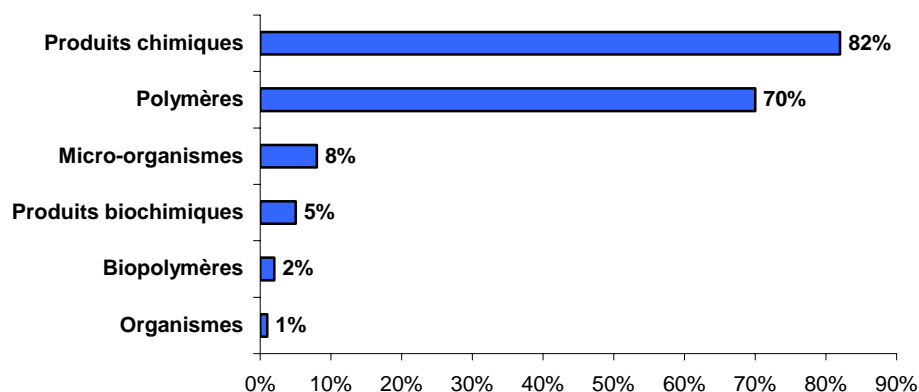
Les participants ont été invités à fournir des renseignements sur leur entreprise, en indiquant, notamment la province ou le pays où elle est située, leur chiffre d'affaires annuel ainsi que le type de substance déclarée.

La moitié des entreprises participantes sont situées en Ontario et la majorité d'entre elles ont un chiffre d'affaires annuel supérieur à 26 millions de dollars. Les participants au sondage sont aussi le plus susceptibles de déclarer des produits chimiques ou des polymères.

La moitié (50 %) des entreprises sont situées en Ontario et un quart (25 %) aux États-Unis. Les autres sont situées au Québec (15 %), dans l'Ouest canadien (8 %) ou dans la région de l'Atlantique. (Q.35)

Les répondants ont également été invités à estimer leur chiffre d'affaires annuel, que la moitié (50 %) ont dit être supérieur à 40 millions de dollars. De plus, dix pour cent (10 %) ont déclaré un chiffre d'affaires entre 26 et 40 millions de dollars, le reste entre 13 et 26 millions de dollars (8 %) ou inférieur à 13 millions de dollars (21 %). Un répondant sur dix n'a pas indiqué le chiffre d'affaires annuel de son entreprise. (Q.33)

Type de substances déclarées dans le cadre du Programme des substances nouvelles



Contact avec le Programme des substances nouvelles

Les déclarants ont été appelés à répondre à une série de questions sur leur niveau de contact avec le Programme. Il était notamment question du nombre de substances déclarées ainsi que de la

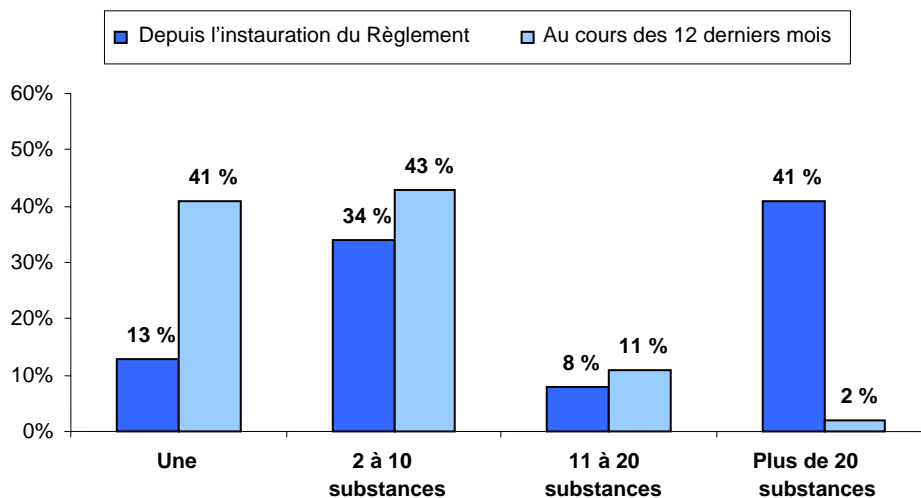
fréquence avec laquelle ils ont contacté la ligne d'information. Les participants ont aussi été invités à indiquer comment ils avaient entendu parler du Programme la première fois et d'où ils tenaient cette information.

La majorité des participants ont déclaré une substance dans les 12 derniers mois et la majorité d'entre eux ont fait moins de dix déclarations durant la même période.

La majorité des déclarants indiquent avoir soumis une déclaration de substances nouvelles (DSN) dans les 12 derniers mois. Quatre sur dix (40 %) l'ont fait au cours des trois derniers mois et trois sur dix (29 %) dans les quatre à douze derniers mois. Un peu plus du quart (28 %) des déclarations ont été faites il y a plus d'un an (Q.2)

Afin d'évaluer le niveau d'utilisation du Programme, nous avons demandé aux déclarants d'estimer combien de substances ils avaient déclarées depuis l'adoption du *Règlement*, de même que le nombre de déclarations qu'ils avaient soumises dans les 12 derniers mois. Durant cette période, 84 % ont déclaré dix nouvelles substances ou moins. En revanche, 47 % d'entre eux ont déclaré dix substances ou moins depuis l'adoption du *Règlement*, tandis que 41 % en ont déclaré plus de 20. (Q.3, Q.4)

Nombre de substances déclarées dans le cadre du PSN



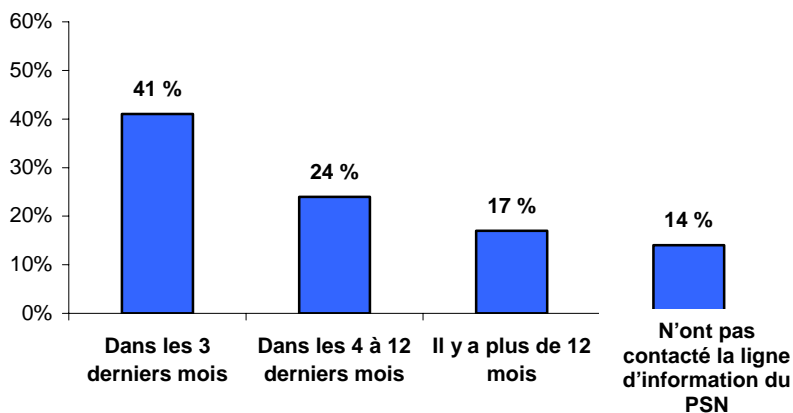
Les organisations ayant soumis une déclaration dans les trois derniers mois étaient les plus susceptibles d'avoir déclaré au moins 50 substances (83 %) et d'être situées en Ontario (55 %).

Les petites entreprises étaient les plus susceptibles d'avoir déclaré un moins grand nombre de substances. Les organisations ayant un chiffre d'affaires inférieur à 13 millions de dollars avaient plus de chances que les autres de déclarer plus de dix substances.

Les organisations américaines étaient les plus susceptibles d'avoir déclaré une substance seulement au cours des 12 derniers mois.

Invités à dire quand ils avaient contacté la ligne d'information du PSN pour la dernière fois, les déclarants ont répondu l'avoir fait récemment. Quatre sur dix (41 %) ont contacté la ligne d'information dans les trois derniers mois et un quart (24 %) l'ont fait dans les quatre à douze derniers mois. Des proportions similaires ont indiqué avoir utilisé la ligne d'information il y a plus de 12 mois (17 %) ou ne pas l'avoir fait du tout (14 %). (Q.5)

Date à laquelle les déclarants ont pour la dernière fois contacté la ligne d'information du PSN

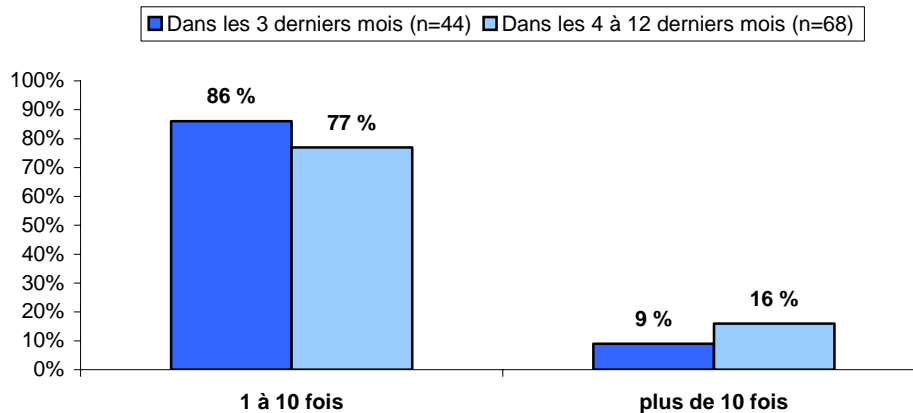


Ceux qui n'ont pas fait de déclaration dans le cadre du Programme des substances nouvelles au cours des 12 derniers mois ont moins de chances que les autres d'avoir contacté la ligne d'information (29 %).

On a demandé à ceux qui ont contacté la ligne d'information au cours des 12 derniers mois d'estimer de dire combien de fois ils l'avaient fait. La majorité ont dit l'avoir fait dix fois au plus. Il en va de même pour ceux qui ont utilisé le service dans les trois derniers mois (86 %) ou dans les quatre à douze derniers mois (77 %), tandis que le reste l'ont fait plus fréquemment. (Q.6, Q.7)

Nombre de fois que l'on a contacté la ligne d'information du PSN

PSN

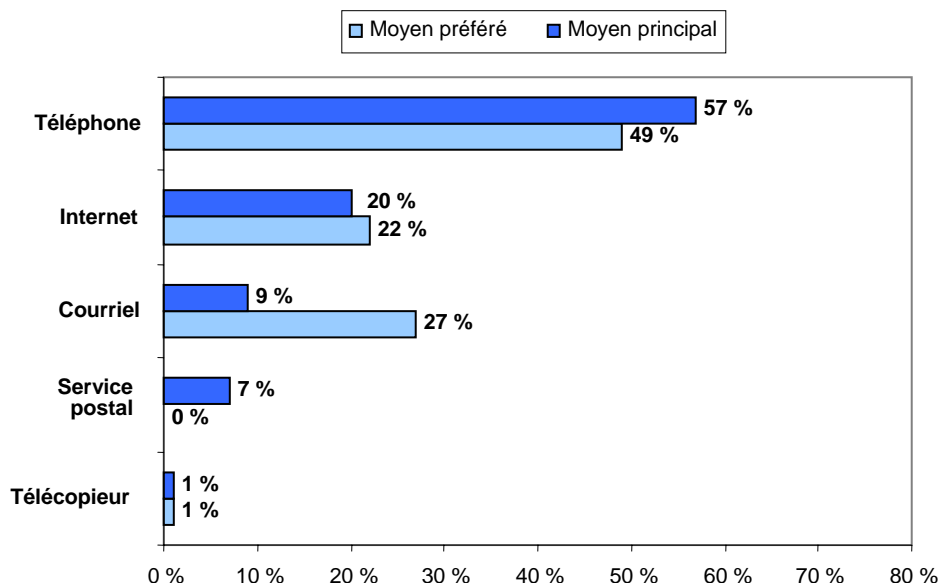


Une majorité de déclarants communiquent les renseignements PSN demandés par téléphone et environ la moitié préfèrent ce mode de communication. Il demeure cependant que plus de la moitié des répondants aimeraient pouvoir soumettre leurs déclarations en ligne.

Invités à préciser quel outil de communication ils utilisent actuellement pour obtenir les renseignements concernant le PSN, une majorité de répondants (57 %) ont dit utiliser le téléphone. Un sur cinq (20 %) utilise Internet, quelques-uns seulement le courriel (9 %), le service postal (7 %) ou le télécopieur (2 %). (Q.10)

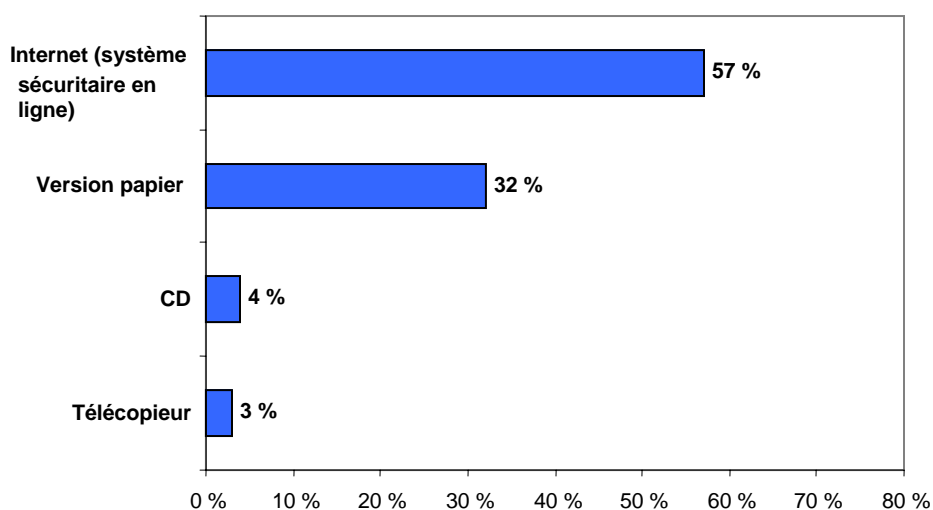
On a également demandé aux déclarants d'indiquer quel moyen de communication ils préféreraient, ce à quoi un peu moins de la moitié (49 %) ont répondu le téléphone. D'autres préféreraient le courriel (27 %) ou Internet (22 %), mais un pour cent seulement opterait pour des communications par télécopieur. (Q.11)

Moyen de communication principal et préféré



À la question leur demandant de quelle façon ils aimeraient soumettre leurs déclarations dans l'avenir, une majorité ont répondu qu'ils préféreraient les soumettre en ligne. Plus de la moitié (57 %) aimeraient pouvoir le faire par Internet au moyen d'un système sécurisé, tandis qu'un sur trois (32 %) préféreraient le faire par écrit. Le reste préférerait le télécopieur (3 %) et 4 % ont répondu ne pas être certains de la méthode qu'ils préféreraient. (Q.12)

Méthode préférée pour la déclaration de substances nouvelles



Les déclarants ont entendu parler du Programme de diverses sources et ont obtenu des renseignements de sources multiples. Très peu ont communiqué avec le Bureau de promotion de la conformité.

Une question du sondage visait à déterminer comment les participants avaient entendu parler du Programme des substances nouvelles pour la première fois et de quelles sources additionnelles ils avaient eu des renseignements. Les proportions sont à peu près les mêmes entre ceux qui ont entendu parler du Programme par une association industrielle (18 %), par envoi postal (17 %) ou sur un site Internet (14 %). Quelques-uns en ont entendu parler à l'occasion d'activités de perfectionnement professionnel, comme un atelier (8 %), une présentation ou une exposition en marge d'une conférence (4 %). Très peu, enfin, ont entendu parler du PSN au travail (4 %) ou sur place (2 %). Environ un répondant sur six (15 %) ne se rappelait pas quand il avait entendu parler du Programme pour la première fois. (Q.20)

Tableau 1 : Sources d'information primaires et subséquentes au sujet du PSN

Source d'information	Source d'information primaire au sujet du programme (%)	Sources subséquentes (%)
Association industrielle	18	--
Envoi postal	17	35
Site Internet	14	52
Atelier	8	43
Présentation/Expositions lors d'une conférence	4	28
Au travail (en général)	4	--
Visite sur place	2	5
Collègues	--	41
Contact du secteur privé	--	36
Séance d'information	--	28
Article	--	21
Organisation non gouvernementale	--	21
Communiqué de presse	--	15
Autre ministère ou organisme fédéral		5
Autres		
Ne se rappelle pas	15	2
N'a pas reçu d'information d'une source subséquente	--	6

Les déclarants ont aussi obtenu de l'information sur le PSN auprès diverses sources. Plus de la moitié d'entre eux (52 %) ont consulté le site Internet et ils sont un peu moins nombreux à avoir obtenu des informations dans le cadre d'ateliers (43 %) ou par des collègues (41 %). Les participants ont reçu des informations suite à des contacts avec le secteur privé (36%) par les entremises d'envois postaux (35 %) ou dans le cadre de séances d'information (28 %) ou encore des conférences (28 %). (Q.23)

Les déclarants ayant fait récemment une déclaration sont les plus susceptibles d'obtenir plus d'informations sur le Programme dans le cadre d'activités de perfectionnement professionnel. On parle ici d'ateliers (70 %), de collègues (55 %), de séances d'information (53 %) ou de présentations et d'expositions en marge de conférences (48 %). De plus, les grandes entreprises (dont le chiffre d'affaires est supérieur à 40 millions de dollars) et celles qui ont déclaré le plus de substances (plus de 50) sont les plus susceptibles de consulter l'Internet pour obtenir des renseignements supplémentaires.

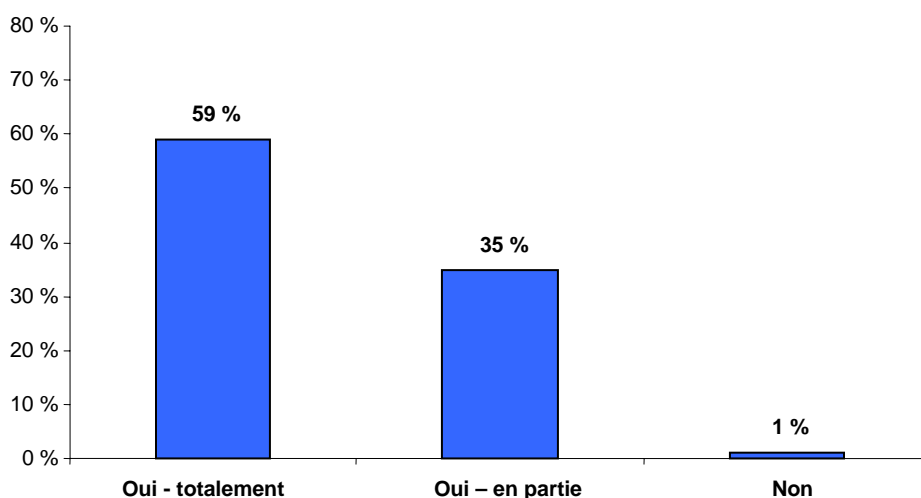
Moins d'un déclarant sur dix (7 %) a communiqué avec un bureau régional pour obtenir plus d'informations sur la promotion de la conformité. (Q.21)

On a demandé à ceux qui ont communiqué avec un bureau de la promotion de la conformité (n=7) de préciser de quel bureau il s'agissait. Un a communiqué avec le bureau de l'Atlantique,

un avec le bureau de la Colombie-Britannique et un troisième avec le bureau du Québec. Deux ne se rappelait exactement de quel bureau il s'agissait. (Q.22)

Tous les répondants ont été priés de préciser si l'information reçue leur avait permis de déterminer s'ils étaient assujettis ou non aux dispositions du *Règlement sur les renseignements concernant les substances nouvelles*, ce à quoi une majorité a répondu par l'affirmative. Six répondants sur dix (59 %) reconnaissent avoir reçu des informations complètes, tandis qu'un sur trois (35 %) dit avoir reçu des informations partielles. Un pour cent seulement ont déclaré ne pas avoir reçu suffisamment d'information pour déterminer s'ils étaient ou non assujettis au *Règlement*. (Q.24)

L'information est adéquate pour déterminer l'obligation de soumettre une déclaration



Les organisations ayant déclaré un grand nombre de substances (83 %) et les grandes sociétés (65 %) étaient plus susceptibles que les autres d'indiquer qu'elles avaient reçu des renseignements complets au sujet du *Règlement*.

Satisfaction des déclarants

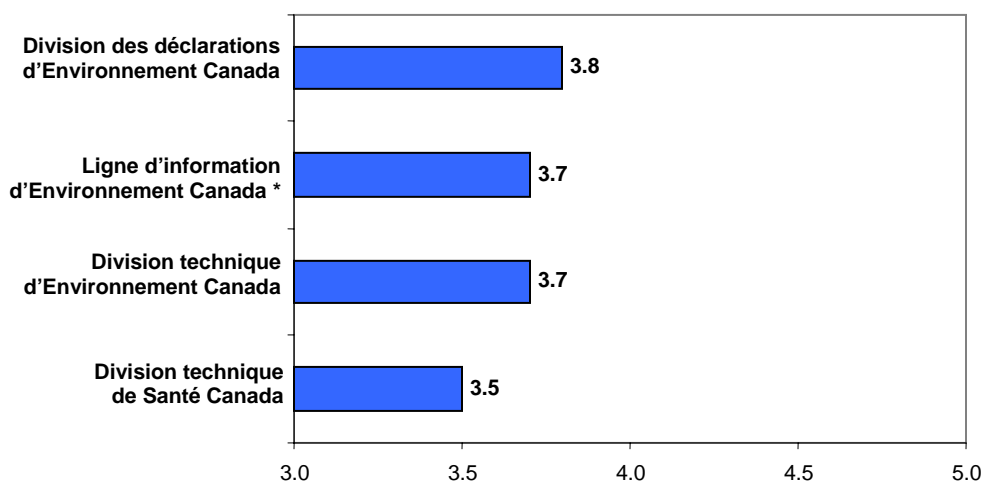
Satisfaction générale

Une question portait sur le degré de satisfaction des déclarants quant à la qualité générale du service à la clientèle offert par la Division technique et la Division des déclarations d'Environnement Canada, de même que par la Division technique de Santé Canada. En outre, on a demandé aux participants d'indiquer leur satisfaction générale à l'égard de la ligne d'information d'Environnement Canada.

Les déclarants sont relativement satisfaits de la Division des déclarations et de la Division technique d'Environnement Canada, mais ils le sont un peu moins de la Division technique de Santé Canada.

Ils sont moyennement satisfaits du service offert dans le cadre du Programme des substances nouvelles. Ils sont surtout satisfaits du service offert par la Division des déclarations d'Environnement Canada (3.8), de la Division technique du même ministère, puis de la ligne d'information (tous deux 3.7). En revanche, les participants se sont dits moins satisfaits de la Division technique de Santé Canada (3.5).

Degré de satisfaction en ce qui concerne la qualité générale du service



*D'après le nombre de ceux qui ont contacté la ligne d'information (n=85)

Prestation des services

En utilisant les questions de l’Outil de mesures communes du gouvernement du Canada, les sondeurs ont demandé aux déclarants de coter leur niveau d’accord avec la prestation du Programme des substances nouvelles et le degré d’importance qu’ils y accordaient.

Les déclarants sont particulièrement satisfaits du personnel chargé du service à la clientèle et ils accordent la plus grande importance à la confidentialité de leurs renseignements commerciaux.

Les déclarants ont été priés de noter globalement leur degré de satisfaction à l’égard des services à la clientèle offerts par le Programme des substances nouvelles; la plupart se sont dits satisfaits. La note moyenne est de 4.0 et trois pour cent seulement des répondants ont situé leur satisfaction globale à « 2 » ou moins. (Q.9)

On a demandé aux déclarants de noter leur degré d’accord avec un certain nombre d’énoncés concernant le service reçu par le PSN sur une échelle de « 1 » (pas du tout d’accord) à « 5 » (tout à fait d’accord). Les énoncés sont tels que le niveau d’accord le plus élevé correspond au degré de satisfaction le plus élevé. (Q.8)

Comme l’indiquent les données du tableau ci-dessous, les déclarants sont particulièrement satisfaits du personnel du PSN pour ce qui est de la courtoisie, du respect, des connaissances, des compétences et de la capacité d’écoute.

Tableau 2 : Accord avec les différents aspects de la prestation des services et importance accordée

Énoncé de satisfaction	Note moyenne pour l'accord	Note moyenne pour l'importance
Le personnel était courtois (e)	4.4	4.0
Le personnel était respectueux (h)	4.3	4.1
Le personnel savait ce dont il parlait et était compétent (c)	4.1	4.6
Le personnel était serviable (f)	4.1	4.4
Le personnel savait écouter (g)	4.1	4.1
Je suis sûr que les RCC sont protégés lorsque je soumetts une DSN (l)	4.0	4.7
Le personnel chargé des déclarations à Environnement Canada était à l’écoute de mes besoins (i)	4.0	4.4
J’ai obtenu une réponse de la ligne d’information après un nombre raisonnable d’appels (a)	3.9	4.3
Le personnel chargé de l’évaluation scientifique à Environnement Canada était à l’écoute de mes besoins (j)	3.8	4.4
Je savais quoi faire si j’avais eu une question au sujet du programme (b)	3.8	4.2
Le personnel scientifique de Santé Canada était à l’écoute de mes besoins (k)	3.6	4.3
J’ai pu parler à un agent de la ligne d’information sans trop de difficulté (d)	3.5	4.3

Les deux aspects jugés les moins satisfaisants par les déclarants sont le personnel chargé de l'évaluation scientifique de Santé Canada et l'incapacité d'obtenir un agent de la ligne d'information sans difficulté.

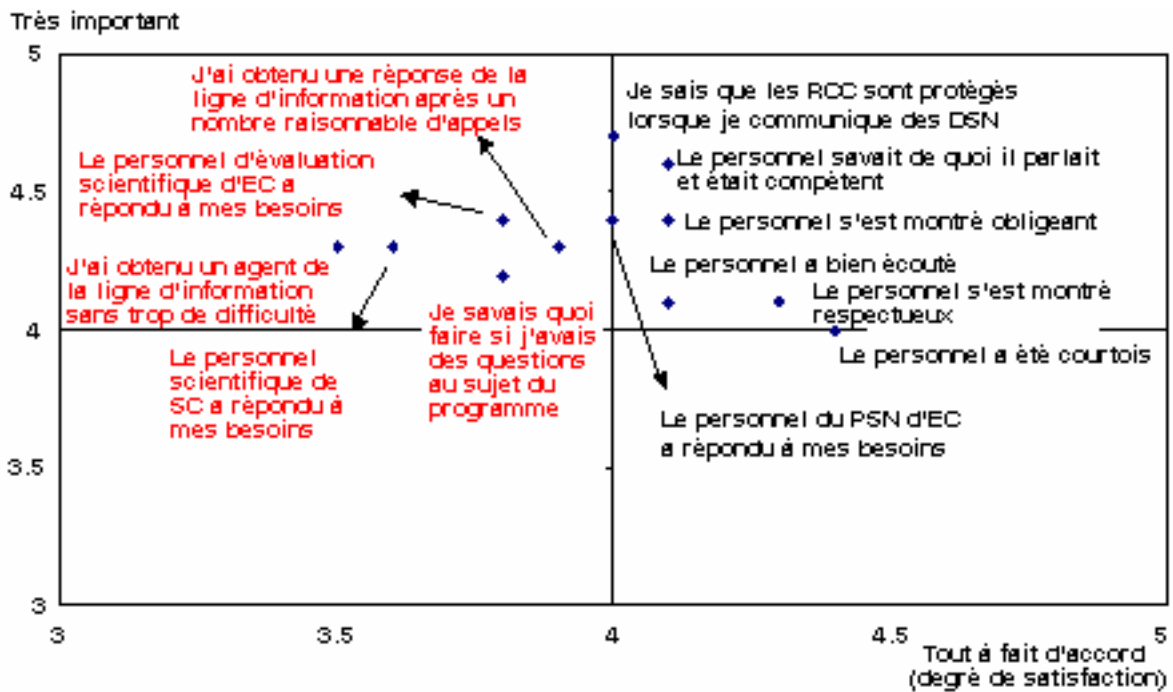
Les participants ont été invités à coter l'importance de chaque aspect de la prestation des services sur une échelle de « 1 » (pas du tout important) à « 5 » (très important). Ces résultats sont intégrés au tableau. (Q.8)

Tous les aspects de la prestation de services sont jugés importants par les déclarants puisqu'ils leur accordent une note minimale de quatre. Ils cotent plus particulièrement la protection de leurs renseignements commerciaux confidentiels (4.7), et les connaissances et les compétences du personnel du PSN (4.6) comme les aspects les plus importants de la prestation des services.

Afin de déterminer quels aspects de la prestation des services méritent d'être améliorés, une « analyse orthonormée » a été effectuée qui a consisté à porter les cotes de satisfaction et d'importance dans les cadrans définis par un système à deux axes. Cette analyse a permis de faire ressortir les aspects qui, aux yeux des déclarants, sont importants, mais qui ne répondent pas pleinement à leurs attentes.

Dans le diagramme ci-dessous, les scores moyens de satisfaction sont portés en abscisse (axe horizontal) et les scores moyens d'importance en ordonnée (axe vertical). Les éléments apparaissant dans le cadran supérieur droit représentent les aspects de la prestation des services qui sont importants et satisfaits. Les aspects du cadran inférieur droit correspondent aux éléments de service dont les déclarants sont satisfaits, mais qui sont pour eux moins importants. Les scores dans la partie inférieure gauche correspondent aux services que les déclarants jugent moins importants et pour lesquels ils sont également les moins satisfaits. Les aspects apparaissant dans le cadran supérieur gauche sont jugés les plus importants, mais aussi les moins satisfaisants de tous par les déclarants. Les notes accordées représentent des écarts sur le plan de la prestation des services : les attributs sont importants, mais ne sont pas pleinement mis en œuvre.

Analyse orthonormée : Accord avec la prestation des services et degré d'importance



L'analyse orthonormée a fait ressortir plusieurs aspects de la prestation des services qu'il conviendrait d'améliorer; ils ont reçu une note d'au moins 4 pour l'importance et de moins de 4 pour la satisfaction :

- réceptivité du personnel chargé de l'évaluation scientifique de **Santé Canada**;
- réponse du personnel chargé de l'évaluation scientifique d'**Environnement Canada**;
- possibilité de parler avec un agent de la ligne d'information sans trop de difficulté;
- obtention d'une réponse de la ligne d'information après un nombre raisonnable d'appels;
- clarté quant à ce qu'il faut faire s'il y avait des questions au sujet du Programme.

Accès à l'information

Les déclarants devaient évaluer leur degré de satisfaction générale à l'égard des communications d'Environnement Canada et de Santé Canada, de même que l'importance des communications au sujet du Programme et la mesure dans laquelle ils étaient d'accord avec celles-ci.

Les déclarants s'entendent pour dire qu'il est clair que les déclarations doivent être soumises à l'Administration centrale d'Environnement Canada. Ils jugent également très importante l'information contenue dans le site Internet et l'utilité de celui-ci.

Les participants sont relativement satisfaits de l'accessibilité générale du Programme, puisqu'ils y accordent une note moyenne de 3.8. Seuls trois participants ont coté « 2 » ou moins l'accessibilité du programme. (Q.14)

On a également demandé aux déclarants d'évaluer leur degré d'accord avec les énoncés de satisfaction à l'égard des communications avec le PSN selon une échelle de « 1 » (pas du tout d'accord) à « 5 » (tout à fait d'accord). Les scores d'accord élevés correspondent à un degré de satisfaction élevé. (Q.13)

Comme l'indiquent les données du tableau suivant, les déclarants sont plus particulièrement satisfaits des précisions données pour l'envoi de leur déclaration à Environnement Canada (note moyenne de 4.3).

Tableau 3 : Accord et importance en ce qui concerne l'accessibilité

Énoncé de satisfaction	Note moyenne pour l'accord	Note moyenne pour l'importance
Il était clair que les déclarations de substances nouvelles devaient être soumises à l'Administration centrale d'Environnement Canada (a)	4.3	3.8
Le PSN était facile d'accès par télécopieur (e)	3.9	3.7
Le PSN était facile d'accès par téléphone (f)	3.7	4.3
Le PSN était facile d'accès par Internet (c)	3.7	4.2
Le PSN était facile d'accès par courriel (d)	3.7	4.0
Diverses méthodes d'accès étaient offertes (télécopieur, Internet, téléphone, courriel)	3.7	3.9
Le site Internet contenait l'information dont j'avais besoin (k)	3.6	4.4
Le site Internet était visuellement attrayant (j)	3.4	3.1
Les options du système téléphonique automatisé étaient faciles à comprendre (h)	3.3	3.7
Il m'a été facile de trouver ce que je cherchais sur le site Internet du Programme des substances nouvelles (i)	3.2	4.3
Le système téléphonique automatisé était facile à utiliser (g)	3.2	3.8

En outre, les déclarants ont accordé une bonne note aux différentes façons d'accéder au Programme, que ce soit par télécopieur, téléphone, Internet ou courriel (qui ont tous recueilli 3.7).

C'est le système téléphonique automatisé qui satisfait le moins les participants, surtout à cause de la relative difficulté à utiliser et à comprendre ses options.

Les participants devaient aussi coter l'importance de chaque aspect des communications du PSN sur une échelle de « 1 » (pas du tout important) à « 5 » (très important). Ces résultats sont également présentés dans le tableau. (Q.13)

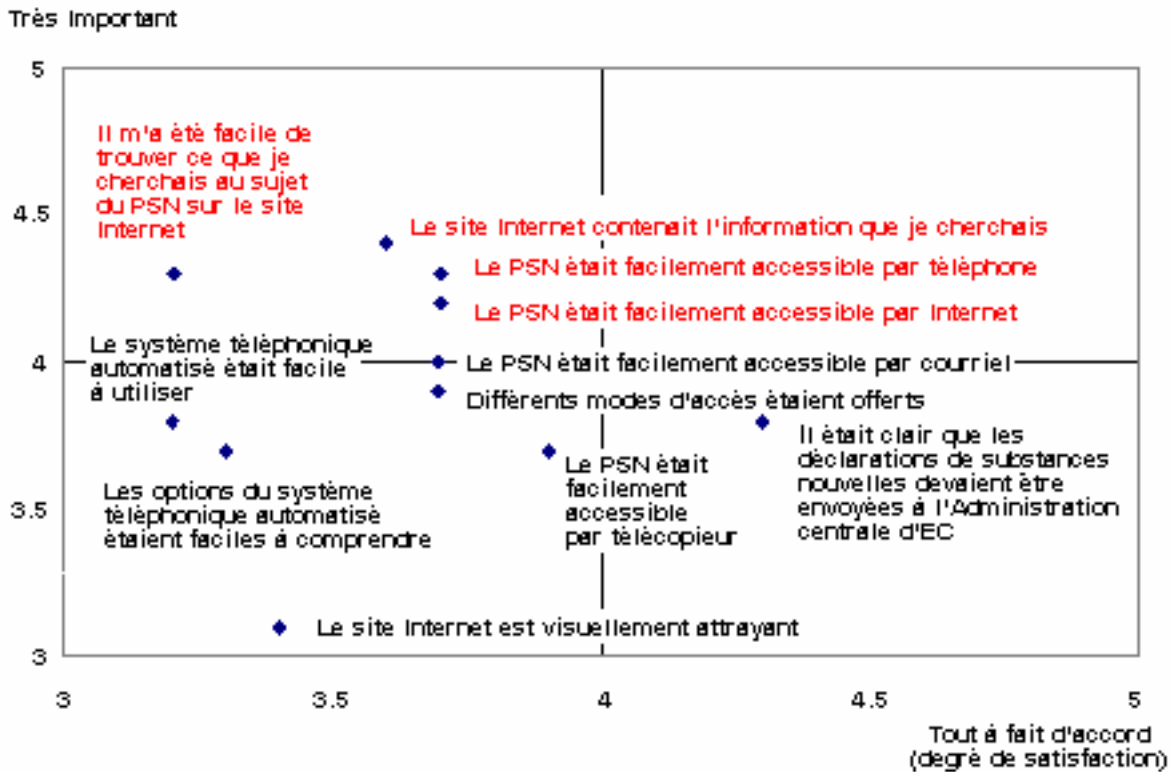
La communication sur le PSN est la caractéristique la plus importante aux yeux des déclarants. Ils jugent important que le site Internet contienne l'information dont ils ont besoin (4.4), que l'information en question soit facile à trouver (4.3) et que le Programme soit accessible par Internet (4.2). Ils conviennent aussi qu'il est important d'accéder au Programme par téléphone (4.2).

C'est à l'apparence du site Internet que les déclarants accordent le moins d'importance (3.1).

Afin de déterminer quels aspects de l'accessibilité de l'information méritent d'être améliorés, une « analyse orthonormée » a été effectuée, qui a consisté à porter les cotes de satisfaction et d'importance dans les cadrans définis par un système à deux axes. Cette analyse a permis de faire ressortir les aspects qui, aux yeux des déclarants, sont importants, mais qui ne répondent pas entièrement à leurs attentes.

Là encore, les éléments qui apparaissent dans le cadran supérieur droit représentent les aspects des communications qui sont jugés importants et qui sont respectés. Les aspects du cadran inférieur droit correspondent aux aspects des services dont les déclarants sont satisfaits, mais qui sont moins importants. Les scores dans la partie inférieure gauche correspondent aux services que les déclarants jugent moins importants et pour lesquels ils sont également les moins satisfaits. Enfin, les aspects apparaissant dans le cadran supérieur gauche sont jugés les plus importants mais aussi les moins satisfaisants de tous par les déclarants. Les notes accordées représentent des écarts sur le plan de l'accessibilité : les aspects sont importants, mais ne sont pas pleinement mis en œuvre.

Analyse orthonormée : Degré d'importance et d'accord en ce qui concerne les communications



L'analyse orthonormée a révélé qu'il conviendrait d'améliorer les volets suivants des communications du PSN, chacune ayant reçu une note d'au moins 4.0 pour l'importance et inférieure à 4.0 pour le degré de satisfaction :

- informations nécessaires affichées sur le site Internet;
- informations facilement accessibles sur le site Internet;
- programme facilement accessible sur Internet;
- programme facilement accessible par téléphone.

Besoins d'information

Les déclarants devaient indiquer si leurs besoins d'information avaient été satisfaits et à quels problèmes ils s'étaient heurtés en essayant d'accéder au Programme.

Les participants sont particulièrement heureux que le Programme soit offert dans les deux langues officielles et estiment que tous les éléments d'information sont importants.

Les participants ont été priés de préciser leur degré de satisfaction générale à l'égard des communications d'Environnement Canada et de Santé Canada au sujet du PSN, et il ressort que c'est Environnement Canada qui les satisfait le plus. Les déclarants accordent à ce ministère une note moyenne de 3.9 pour les communications sur le PSN, tandis qu'ils n'accordent que 3.4 à Santé Canada. (Q.16, Q.17)

Les participants devaient également indiquer dans quelle mesure ils étaient d'accord avec les énoncés relatifs à leurs besoins d'information au sujet du PSN sur une échelle de « 1 » (pas du tout d'accord) à « 5 » (tout à fait d'accord). Les degrés d'accord les plus élevés représentent aussi les degrés de satisfaction les plus élevés. (Q.15)

Les déclarants sont très satisfaits du caractère bilingue du Programme, puisqu'ils accordent une note moyenne de 4.6 à cet aspect.

Tableau 4 : Accord et importance en ce qui concerne les besoins d'information

Énoncé de satisfaction	Note moyenne pour l'accord	Note moyenne pour l'importance
J'avais le choix entre le français et l'anglais (g)	4.6	4.0
On a répondu à mes questions au sujet de la procédure de déclaration (k)	4.0	4.6
J'ai reçu des renseignements précis sur les informations réglementaires exigées dans le cas d'une nouvelle substance (c)	3.9	4.6
L'information que j'ai reçue était celle dont j'avais besoin pour remplir ma demande (e)	3.9	4.5
Les communications écrites et verbales étaient claires (f)	3.9	4.4
J'ai été bien renseigné par le PSN sur toutes les exigences techniques/scientifiques relatives à la soumission d'une déclaration de substance nouvelle (a)	3.8	4.6
J'ai reçu des informations/conseils cohérents (b)	3.7	4.6
J'ai reçu des renseignements exacts sur les exigences relatives à la déclaration des substances nouvelles (d)	3.7	4.5
Les documents et les autres informations étaient faciles à comprendre (h)	3.6	4.5
Les procédures de soumission d'une déclaration de substance nouvelle étaient claires et faciles à comprendre (j)	3.6	4.5
Les formulaires étaient faciles à comprendre et à remplir (i)	3.5	4.5
La ligne d'information précisait bien à qui il fallait que je m'adresse à Santé Canada pour les questions techniques (scientifiques) concernant une DSN (l)	3.1	4.3

Les déclarants ont également apprécié les informations sur lesquelles ils ont pu s'appuyer dans le cadre de la procédure de déclaration. On a répondu à leurs questions, ils ont reçu des

renseignements précis et ont obtenu l'information dont ils avaient besoin au sujet des exigences réglementaires et le langage utilisé était clair.

Ce sont les informations obtenues sur la ligne d'information, censées préciser à qui ils devaient s'adresser à Santé Canada pour obtenir des réponses d'ordre technique, qui ont le moins satisfait les déclarants (3.1).

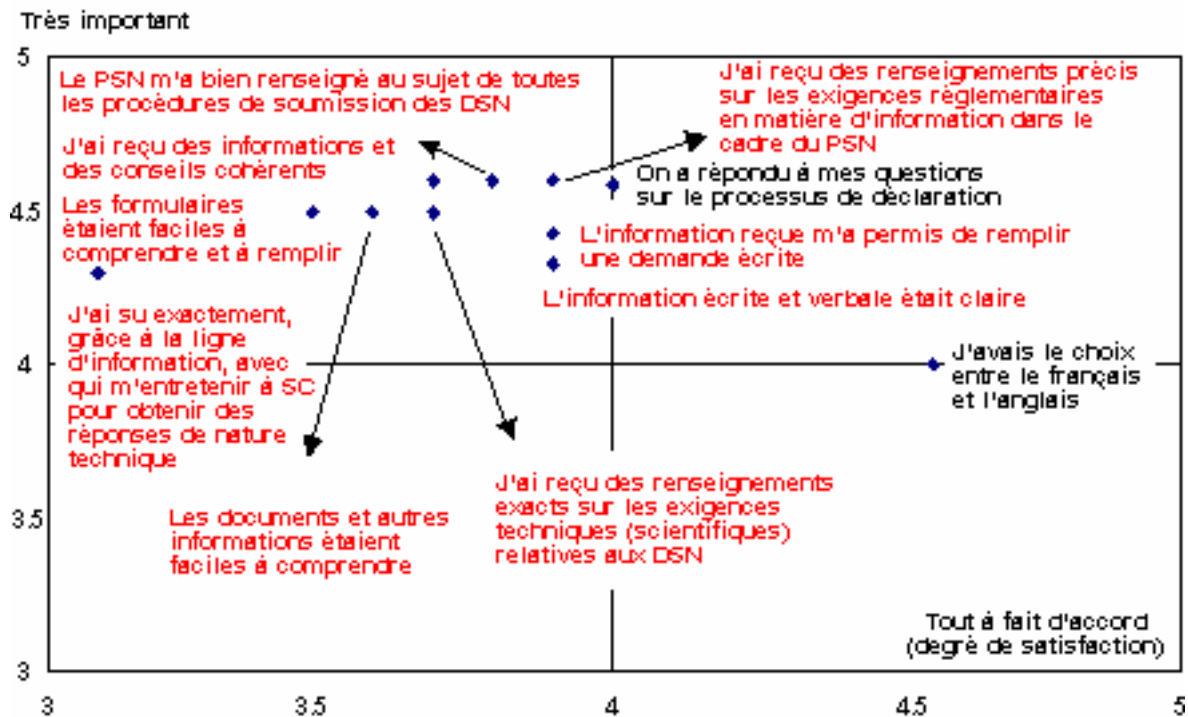
Les participants devaient aussi coter l'importance de ces éléments d'information sur une échelle de « 1 » (pas du tout important) à « 5 » (très important). Ces résultats sont également présentés dans le tableau.

Les déclarants sont d'avis que la quasi-totalité de leurs besoins d'information sont importants, puisqu'ils accordent une note de 4.4 à 4.6 à la presque totalité de leurs besoins au chapitre de l'importance. Ils accordent un peu moins d'importance à la notion de responsabilité de la ligne d'information de les renseigner sur la bonne personne à contacter à Santé Canada et sur la disponibilité du Programme en français et en anglais.

Afin de déterminer quels aspects des besoins d'information méritent d'être améliorés, une analyse orthonormée a été effectuée définis par un système à deux axes. Cette analyse a permis de faire ressortir les aspects qui, aux yeux des déclarants, sont importants, mais qui ne répondent pas entièrement à leurs attentes.

Le cadran supérieur gauche renferme les éléments jugés les plus importants par les déclarants et dont ils sont les moins satisfaits – les notes représentent les écarts constatés dans les besoins d'information : les éléments sont importants, mais ils ne sont pas parfaitement satisfaits.

Analyse orthonormée : Degré d'importance et d'accord en ce qui concerne les besoins d'information



L'analyse orthonormée a fait ressortir plusieurs volets des besoins d'information qu'il conviendrait d'améliorer en ce qui concerne le PSN:

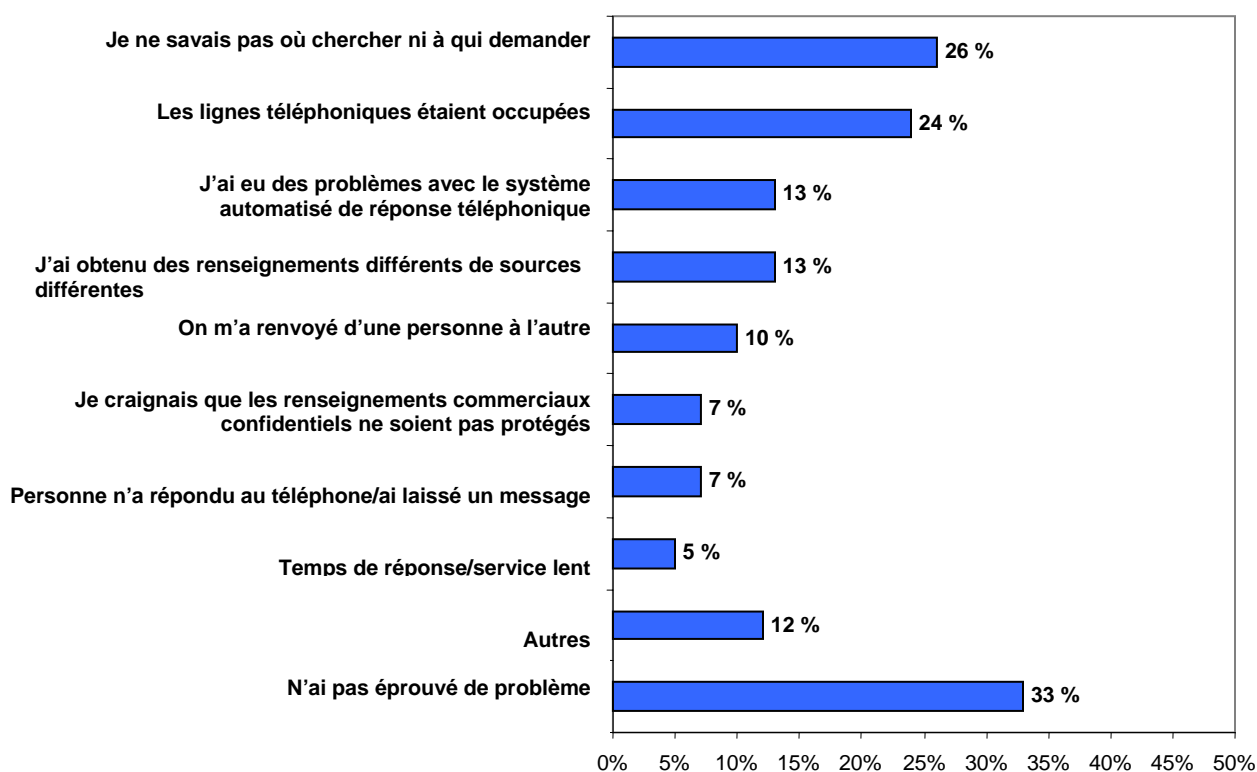
- clarté de l'information;
- clarté des documents;
- cohérence de l'information et des conseils communiqués;
- compréhension des documents et des autres informations;
- information sur les procédures de soumission d'une DSN;
- exactitude des exigences réglementaires relatives aux informations;
- clarté de la ligne d'information

L'accès au Programme des substances nouvelles

Une majorité de déclarants indiquent avoir éprouvé des difficultés à accéder au Programme, surtout pour trouver la bonne personne à qui poser des questions.

Une majorité de participants ont éprouvé des difficultés à accéder au PSN. Un quart d'entre eux ne savaient pas exactement où chercher ni à qui s'adresser pour obtenir des renseignements (26 %) et une même proportion ont indiqué que les lignes téléphoniques étaient occupées (24 %). Un répondant sur dix cite des problèmes concernant le système de réponse téléphonique automatisé (13 %), le fait de recevoir des informations contradictoires de sources différentes (13 %) ou d'être renvoyé d'un interlocuteur à l'autre (10 %). Les autres problèmes concernent la confidentialité des renseignements commerciaux (7 %). Une minorité de participants ont éprouvé d'autres problèmes. Un tiers des répondants (33 %) n'ont éprouvé aucun problème à accéder au Programme. (Q.18)

Difficultés éprouvées pour accéder au PSN



Des entreprises situées dans des régions différentes ont éprouvé des problèmes différents à accéder au PSN. Celles situées au Québec avaient davantage tendance que les autres à ne pas savoir où chercher pour obtenir l'information (47 %), tandis que celles en Ontario ont déclaré plus de lignes occupées (33 %). E revanche, les organisations situées aux États-Unis étaient plus susceptibles que les autres de déclarer ne pas avoir eu de difficulté à accéder au PSN (52 %). Tel était également le cas de ceux qui n'avaient pas fait de soumission dans les 12 derniers mois (46 %).

Les déclarants ont eu la possibilité de formuler des recommandations en vue d'améliorer les Directives pour la déclaration et les essais de substances nouvelles pour les produits chimiques et les polymères, de même que pour les organismes; quelques-uns ont décidé de saisir cette occasion. Dans les domaines des produits chimiques et des polymères, les répondants ont notamment recommandé d'améliorer l'information (15 %) et les mises à jour (6 %). D'autres ont suggéré d'assouplir la réglementation (8 %) et de permettre les soumissions conjointes de demandes (6 %). D'autres suggestions ont été faites par quelques déclarants seulement. Sept sur dix (69 %) n'ont toutefois fait aucune recommandation relativement aux Directives pour la déclaration et les essais de substances nouvelles dans le cas des produits chimiques et des polymères. (*Q.19a*)

Les quelques recommandations pour l'amélioration des Directives relatives à la déclaration et aux essais d'organismes reprennent presque toutes celles faites au sujet des produits chimiques et des polymères. Les déclarants ont recommandé d'améliorer l'information (4 %) et d'assouplir la réglementation (2%) applicable aux organismes. Plus de neuf répondants sur dix (91 %) n'ont formulé aucune recommandation en vue d'améliorer les directives relatives à la déclaration et aux essais d'organismes. (*Q.19b*)

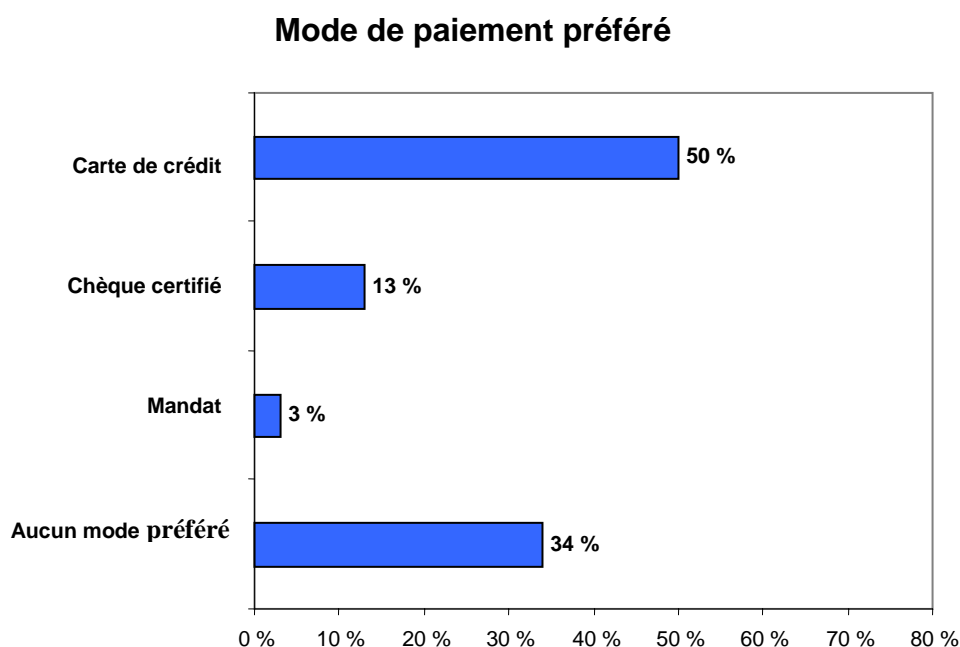
Mode de paiement

On a demandé aux déclarants de préciser les modes de paiement qu'ils utilisent actuellement et de dire lesquels ils préfèrent utiliser pour le programme.

La moitié aimeraient utiliser une carte de crédit. Les déclarants ne doutent pas que le mode de paiement soit sécuritaire.

Les déclarants préféreraient utiliser une carte de crédit pour régler les droits exigés dans le cadre du PSN. La moitié (50 %) d'entre eux préféreraient utiliser une carte de crédit, tandis qu'un peu plus d'un sur dix (13 %) préféreraient régler par chèque certifié. Quelques-uns seulement (3 %) accordent la préférence à un règlement par mandat, tandis qu'un tiers (33 %) n'ont déclaré aucun mode de paiement préféré. (Q.25)

Le mode de paiement désiré varie d'un déclarant à l'autre. Les participants ayant déclaré plus de 50 substances (71 %), ceux qui appartiennent à de grandes entreprises (61 %) et ceux qui ont fait une déclaration au cours des trois derniers mois (65 %) sont les plus susceptibles de préférer la formule de règlement par carte de crédit.



Les déclarants sont relativement satisfaits des modes de paiement actuels. Invités à préciser leur satisfaction générale à ce sujet, les déclarants ont accordé une note moyenne de 3.2. Un sur six (15 %) situe son degré de satisfaction entre « 1 » et « 2 ». (Q.27)

Les déclarants les plus fréquents sont les moins susceptibles d'être satisfaits du mode actuel de règlement, puisque ceux qui ont déclaré plus de 50 substances accordent une note moyenne de 2.8 à cet aspect.

On a aussi demandé aux déclarants d'évaluer leur degré d'accord avec les énoncés sur les modes de paiement des droits du PSN sur une échelle de « 1 » (pas du tout d'accord) à « 5 » (tout à fait d'accord). Les scores élevés correspondent à un degré de satisfaction élevé. (Q.27)

Le degré de satisfaction à l'égard des divers volets du mode de paiement varie. Ainsi, les déclarants sont les plus susceptibles d'être satisfaits de la sécurité du système de règlement (4 %), mais ils le sont moins de la facilité de calculer les droits et des modes de paiement. Les participants entretiennent davantage de réserves par rapport à la communication des renseignements concernant leur carte de crédit par la poste, pour régler un service gouvernemental. (Q.26)

Tableau 5 : Accord et importance en ce qui concerne les modes de paiement

Énoncé de satisfaction	Note moyenne pour l'accord	Note moyenne pour l'importance
J'estime que le mode de paiement est sûr	4.0	4.2
Les droits applicables sont faciles à calculer	3.4	4.1
Les différents modes de paiement sont pratiques	3.2	3.9
Je n'ai pas d'hésitation à donner mon numéro de carte de crédit par la poste pour régler un service gouvernemental	3.0	4.4

Les déclarants accordent une très grande importance à tous les aspects du paiement des droits, mais surtout au fait de pouvoir communiquer les informations concernant leur carte de crédit par la poste afin de régler un service gouvernemental (4.4). Ils accordent aussi de l'importance à la sécurité du mode de paiement et à la facilité de calculer les droits applicables. C'est aux différents modes de paiement que les déclarants accordent le moins d'importance.

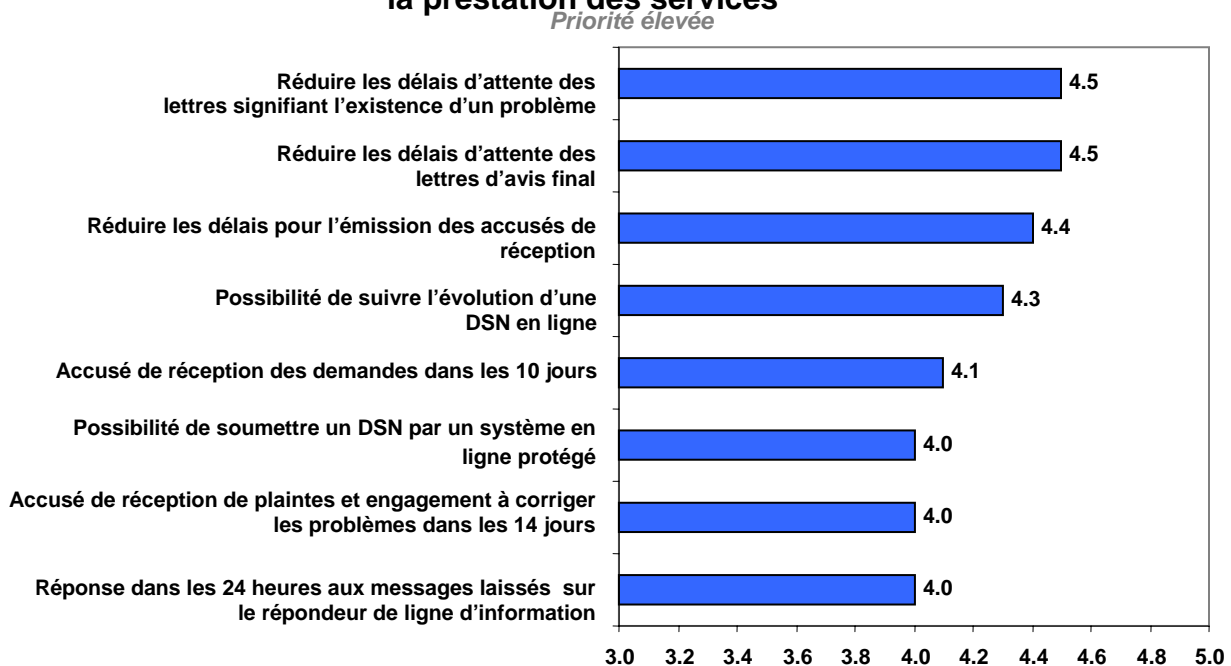
Améliorations des services

Les déclarants accordent beaucoup d'importance à la réduction des délais pour la correspondance et les décisions d'Environnement Canada.

Les participants devaient aussi coter l'importance d'une série d'améliorations éventuelles du service sur une échelle de « 1 » (pas du tout important) à « 5 » (très important). (Q.32)

Les déclarants jugent qu'il est particulièrement important de réduire les délais associés à la prestation des services. Ils ont notamment mentionné la réduction du temps d'attente des lettres leur signifiant l'existence de problèmes, des lettres d'avis final et des accusés de réception.

Importance relative des améliorations qui pourraient être apportées à la prestation des services



D'autres accordent aussi de l'importance à la réduction du temps nécessaire pour accuser réception des demandes et des plaintes. Ils aimeraient qu'Environnement Canada réduisent à 10 jours le temps nécessaire pour accuser réception d'une demande de renseignements et à 14 jours le temps nécessaire pour accuser réception d'une plainte et au règlement de celle-ci. Ils accordent aussi de l'importance à la réduction du délai de réponse des messages laissés sur le répondeur de la ligne d'information à 24 heures.

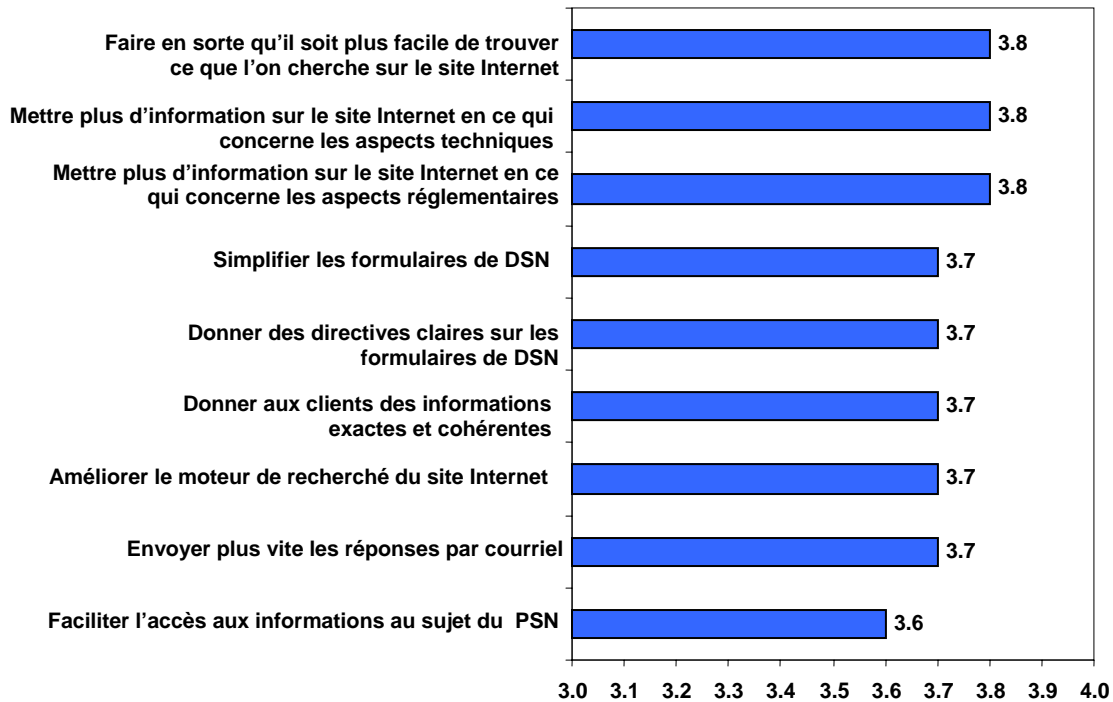
Les participants ont aussi parlé d'améliorations à apporter au site Internet, améliorations qu'ils jugent importantes au titre des services offerts dans le cadre du PSN. Ils aimeraient pouvoir suivre l'évolution d'une DSN en ligne et avoir la possibilité de soumettre une déclaration par le biais d'un système en ligne protégé.

Les améliorations concernant le site Internet sont relativement importantes aux yeux des déclarants. On voudrait améliorer l'obtention d'informations et les renseignements techniques et

réglementaires sur le site. D'autres voudraient aussi que le moteur de recherche soit amélioré et que l'on réduise le temps de réponse aux courriels.

Importance des améliorations qui pourraient être apportées à la prestation de services

Priorité modérée



Les participants ont également jugé que la clarté et l'exactitude des formulaires sont relativement importantes. Plus exactement, ils souhaiteraient que les formulaires soient simplifiés et qu'ils soient accompagnés de directives plus claires.

En outre, les déclarants accordent une importance modérée relative à l'information concernant le programme, surtout à l'amélioration de l'exactitude et de la cohérence des renseignements fournis de même qu'à une amélioration de la facilité d'accès.

C'est à l'amélioration de la compétence et de la courtoisie du personnel chargé du service à la clientèle que les déclarants accordent le moins d'importance.

Méthode de sondage

Élaboration du questionnaire

Le questionnaire de la présente étude a été élaboré par les conseillers supérieurs de Décima, en consultation avec le gestionnaire de projet d'Environnement Canada. Le questionnaire en question reprend des éléments de l'Outil de mesures communes (OMC), qui est un ensemble normalisé de questions élaborées par le gouvernement du Canada afin de mesurer l'importance de la prestation de ses services et le degré de satisfaction qui en découle, bien que la plupart de ces questions aient été adaptées pour le sondage PSN. Le questionnaire a été traduit en français par le service de traduction de Décima.

Conception de l'échantillon

L'échantillon de cette étude a été conçu pour sonder toutes les entreprises au Canada et aux États-Unis ayant soumis une déclaration à Environnement Canada. Autrement dit, nous nous sommes efforcés de communiquer avec toutes les entreprises canadiennes et américaines ayant envoyé une déclaration.

Environnement Canada a fourni à Décima une liste des entreprises admissibles. Celles situées à l'extérieur du Canada et des États-Unis ont été exclues de la recherche.

Administration du sondage

Afin de maximiser l'échantillon limité qui avait été établi, le recrutement des participants à l'étude s'est fait en trois étapes :

Au début, tous les répondants potentiels ont été invités à participer à l'étude par téléphone et à fournir leur adresse courriel; ils ont ensuite reçu un mot de passe par courriel et un lien pour accéder au questionnaire sur le site; les répondants ont alors rempli un formulaire en ligne. En outre, deux rappels par courrier électronique leur ont été envoyés les 8 et 15 mars.

Résultats

En tout, Environnement Canada a validé 426 déclarants dont 210 ont accepté de participer à l'étude et ont reçu un mot de passe et un lien par courriel. Sur ce nombre, 22 courriels nous ont été retournés pour mauvaise adresse, réduisant dès lors le nombre de répondants potentiels à 188. En tout, 99 questionnaires ont été remplis ce qui correspond à un taux de réponse de 53 %.

Le tableau ci-dessous présente le nombre de contacts réalisé par région, par rapport au nombre d'organisations invitées à participer à l'étude dans chaque région.

Région d'échantillonnage et population

Région	Échantillon (%)	Population ¹ (%)
Région de l'Atlantique	2	1
Québec	15	14
Ontario	50	45
Provinces de l'Ouest	8	9
États-Unis	25	31
Total	100	100

¹Fondé sur le nombre total de tentatives (n=426)

Répartition de l'échantillon

Le tableau suivant présente la répartition finale de l'échantillon utilisé pour l'étude.

Rapport d'échantillon type

Total des numéros composés	426
Total de numéros non valides	83
Total possible	343
Occupé	30
Répondeur	25
Pas de réponse	26
Barrière linguistique	2
Maladie, incapable de répondre	2
Répondant admissible non disponible/ rappel	19
Total invité à donner suite	239
Refus de l'organisation	12
Refus de l'interlocuteur	8
Contact coopératif	219
Non qualifié	41
Total des questionnaires achevés	178
Nombre de courriels retournés sans réponse	22
Total d'adresses courriel valides recueillies par téléphone	156
Courriels envoyés sans numéro de téléphone	32
Total de courriels valides	188
Total des sondages achevés	99