

Charte des services du Programme des substances nouvelles

Contenu de la charte

À notre sujet // Nos valeurs de prestation de services // Nos clients // Nos normes de service // Aidez-nous à vous aider// Suggestions, compliments ou plaintes // Contactez-vous

À notre sujet

Le Programme des substances nouvelles (le Programme) a vu le jour afin qu'aucune substance nouvelle n'entre sur le marché canadien avant d'avoir été évaluée pour déterminer si elle est toxique pour l'environnement ou la santé humaine ou encore susceptible de le devenir. Ces substances comprennent les produits chimiques, les polymères ainsi que les produits animés et inanimés de la biotechnologie. Le Programme, conjointement administré par Environnement Canada et Santé Canada, est régi par le **Règlement sur les renseignements concernant les substances nouvelles (substances chimiques et polymères) [RRSN (substances chimiques et polymères)]** et le **Règlement sur les renseignements concernant les substances nouvelles (Organismes) [RRSN (organismes)]** de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999)* (LCPE (1999)). Le RRSN fait partie intégrante de la stratégie nationale de prévention de la pollution du gouvernement fédéral.

L'approche adoptée en vertu de la LCPE (1999) est à la fois proactive et préventive, car elle repose sur un processus de déclaration et d'évaluation préalables à l'importation ou à la fabrication. Quand l'issue d'une évaluation détermine qu'une substance nouvelle peut poser un risque pour la santé humaine ou l'environnement, la loi autorise Environnement Canada à intervenir en établissant un processus de gestion des risques, soit en imposant des restrictions ou en interdisant l'importation ou la fabrication de la substance au Canada.

Environnement Canada est chargé d'évaluer les risques potentiels pour l'environnement, d'élaborer et de mettre en oeuvre des mesures de contrôle, de promouvoir le respect et l'application de la loi. Santé Canada effectue l'évaluation des risques potentiels pour la santé humaine.

De même, le Programme émet des suggestions en matière de réglementation, de sciences et de politiques des gouvernements et organismes nationaux et internationaux, dans le but de promouvoir la prévention de la pollution à l'échelle mondiale.

Notre mandat, notre mission et nos valeurs

Nous respectons le mandat, la mission et les valeurs d'Environnement Canada et de Santé Canada, et ce dans l'exécution de toutes nos activités.

Notre mandat

La Division des substances nouvelles d'Environnement Canada est la principale organisation de réglementation en vue de la déclaration des substances nouvelles au Canada. Notre mandat consiste à protéger l'environnement canadien et la santé humaine des substances toxiques nouvelles qui viennent de faire leur apparition sur le marché canadien.

Notre mission

Constituer une des autorités nationales de réglementation les plus efficaces et les plus crédibles pour la gestion des substances nouvelles.

Nos valeurs de prestation de services

Intégrité

Protéger l'environnement et la santé humaine en offrant aux entités réglementées des services complets qui les aident à respecter les obligations juridiques du Règlement sur les renseignements concernant les substances nouvelles.

Excellence

Maintenir un haut niveau de rapidité d'exécution, de compétence et de professionnalisme dans l'exécution de toutes nos activités.

Réalisations

S'assurer que toutes les personnes et toutes les entreprises reçoivent les meilleurs services possibles. Fixer des buts réalistes pour la prestation de services et veiller à ce qu'ils soient atteints. L'amélioration de la prestation de services constitue un processus continu.

Innovation

Promouvoir l'innovation dans la prestation des services pour maximiser l'efficacité, aider à diffuser de l'information et parfaire le processus de déclaration et d'évaluation.

Transparence

S'assurer que tous les renseignements pertinents incluant la méthode employée, sont aisément accessibles et à jour.

Leadership

Encourager les initiatives personnelles et collectives qui appuient le mieux les activités du Programme.

Nos clients

La plupart de nos services sont offerts à l'industrie des substances chimiques (appelés entités réglementées ou déclarants), qui inclut des fabricants et

importateurs de substances nouvelles au Canada. De plus, nous communiquons de l'information sur les substances nouvelles et le Programme au public canadien et étranger et nous fournissons à d'autres programmes gouvernementaux canadiens et internationaux des renseignements sur les questions réglementaires, scientifiques et politiques.

Nos normes de services

Nous offrons des services courtois, professionnels et opportuns et respectons la confidentialité de l'information s'il y a lieu. Vous pouvez compter sur des processus décisionnels ouverts et transparents. Nous divulguerons les coûts liés à la déclaration en vertu du RRSN et fournirons de l'information et de l'orientation sur le processus de déclaration, au besoin. Si nous ne pouvons vous aider, nous transmettrons votre demande au groupe approprié si c'est possible.

Accessibilité

Faire affaire avec nous sera des plus facile et efficace. Pour faciliter la communication :

- Nous fournirons l'accès aux services :
 - par téléphone : ((800) 567-1999 (sans frais au Canada) (819) 953-7156 (de l'extérieur du Canada);
 - par fax : (819) 953-7155;
 - par courriel : nsn-infoline@ec.gc.ca;
 - sur notre site Web : (<http://www.ec.gc.ca/substances>);
 - par le biais de personnes-ressources régionales et d'adresses courriels régionales;
- Nous veillerons à ce que les employés puissent être rejoints par téléphone, par fax, en personne ou par courriel pendant nos heures normales d'ouverture;
- Notre personnel s'identifiera au téléphone et en personne et nous inclurons le nom d'une personne-ressource et son numéro de téléphone pour toutes correspondances;
- Nous offrirons les services de communication appropriés aux personnes handicapées.

Services de qualité

Nous vous fournirons des renseignements et des conseils exacts dans la langue officielle de votre choix, rapidement et avec courtoisie.

- Nous traiterons votre demande de la manière la plus complète possible;
- Nous vous fournirons de l'information sur les questions réglementaires, scientifiques et politiques;

- Nous aiderons les entités réglementées à déterminer quels renseignements fournir dans les déclarations;
- Nous accorderons une attention particulière à la confidentialité de vos données et la respecterons.

Normes réglementaires

Toutes les déclarations de nouvelles substances sont évaluées et les décisions sont prises dans les délais prescrits. Les périodes d'évaluation ne sont pas prolongées à moins d'inquiétudes quelconques.

Normes administratives

Voici nos objectifs de prestation des services :

- Répondre aux messages vocaux dans les 24 heures (pendant les heures d'ouverture);
- Accuser réception des courriers, courriels et fax dans les 10 jours suivant leur réception.
- Prendre connaissance des plaintes et s'efforcer de régler tout problème dans les 14 jours qui suivent;
- Traiter les déclarations dans les délais réglementaires ou, en l'absence de tels délais, établir un calendrier approprié de traitement et vous en informer.

Aidez-nous à vous aider

Afin que nous puissions vous offrir un service de grande qualité, vous devez absolument :

- Donner des renseignements exacts et complets dans vos déclarations;
- Fournir tous les documents et toute l'information dans les délais. Si vous ne pouvez le faire, veuillez nous en informer immédiatement – les retards dans la remise de l'information peuvent repousser la prise d'une décision à l'égard de votre déclaration;
- Traiter notre personnel avec courtoisie et respect;
- Respecter toutes les exigences et obligations de la LCPE (1999), du *Règlement sur les renseignements concernant les substances nouvelles* (substances chimiques et polymères), *Règlement sur les renseignements concernant les substances nouvelles* (organismes), du *Règlement sur les dénominations maquillées*, du *Règlement sur les droits concernant les substances* et de la Politique d'observation et d'application de la LCPE (1999).

Suggestions, compliments ou plaintes?

N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions. Nous apprécions aussi les compliments!

Si vous n'êtes pas satisfaits des services reçus, informez-en l'employé concerné ou son superviseur, pour tenter de régler le problème.

Si vous êtes toujours insatisfait, ou si vous ne pouvez pas communiquer avec l'employé qui vous a servi ou son superviseur, contactez-nous à l'adresse ci-après.

Contactez-nous

Administration centrale nationale

Section des déclarations et du service à la clientèle
Division des substances nouvelles
Direction Générale de la Sciences et de l'évaluation des risques
Environnement Canada
Édifice Fontaine, 8^e étage
200, boul. Sacré-Coeur
Gatineau (Québec) K1A 0H3
Téléphone : (800) 567-1999 (sans frais au Canada)
(819) 953-7156 (de l'extérieur du Canada)
Fax : (819) 953-7155
Courriel : nsn-infoline@ec.gc.ca

Vous trouverez les coordonnées de nos bureaux régionaux sur le site Web des Substances nouvelles, à <http://www.ec.gc.ca/substances>.