

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail



Rapport sur le rendement

**Pour la période
se terminant le
31 mars 2006**

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député
Ministre du Travail et de l'Agence de développement économique du Canada pour les
régions du Québec

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Sommaire..... | 3 |
| Section I : Aperçu..... | 4 |
| A. Le message | 4 |
| B. Déclaration de la direction..... | 5 |
| C. Architecture d'activités de programmes..... | 6 |
| D. Information sommaire | 7 |
| E. Rendement du Ministère..... | 10 |
| Section II : Analyse du rendement par résultat stratégique..... | 15 |
| Informer les Canadiens..... | 17 |
| Rendre l'information accessible et disponible pour les Canadiens..... | 21 |
| Impartialité pour conserver la confiance des intervenants | 22 |
| Faire avancer la cause de la santé et de la sécurité sur la scène internationale | 28 |
| Éducation..... | 30 |
| Conférences, expositions, ateliers et présentations | 31 |
| Section III : Renseignements supplémentaires..... | 35 |
| Aperçu du rendement financier | 35 |
| Tableaux financiers récapitulatifs | 35 |
| Sommaire des crédits votés | 36 |
| Comparaison du total des charges prévues aux charges réelles | 36 |
| Comparaison historique du total des charges prévues et réelles | 37 |
| Revenus disponibles | 37 |
| Passif éventuel..... | 38 |
| Autres renseignements : Sommaire des revenus, des charges et des crédits..... | 39 |
| Autres renseignements : Frais d'utilisation | 40 |
| Politiques sur les voyages d'affaires | 41 |
| Section IV : Aperçu du Ministère..... | 42 |
| Mandat, vision et mission..... | 42 |
| Objectifs | 42 |
| Secteur d'activité ou activité de programme..... | 45 |
| Organigramme..... | 47 |
| Section V: Autres points d'intérêt..... | 48 |
| A. Personnes-ressources pour plus de renseignements | 48 |
| B. Loi applicable et nom du ministère responsable | 49 |
| C. Examens clés | 49 |
| D. États financiers vérifiés | 49 |
| E. Liste des rapports législatifs et ministériels | 49 |

Sommaire

Le CCHST a pour principal objectif de fournir aux Canadiens des renseignements sur les dangers et les conditions du milieu de travail, de façon à promouvoir la santé et la sécurité au travail et à améliorer la santé physique et mentale des travailleurs.

Par l'intermédiaire d'une structure de gouvernance unique, le CCHST rassemble et organise en un point central les renseignements du domaine de la santé et de la sécurité au travail. Ses principaux intervenants, les gouvernements (de tous ordres), les employeurs et les syndicats collaborent étroitement avec le CCHST à la promotion de la santé et de la sécurité au travail et à favoriser la consultation et la collaboration, dans le but commun de faire diminuer ou de prévenir totalement les maladies et les blessures liées au travail.

Le CCHST cherche à obtenir une rétroaction de la part des Canadiens par un recours continu à la mesure du rendement ainsi que par la réalisation d'une récente enquête sur la satisfaction des clients et d'une évaluation.

Les renseignements fournis par le CCHST sont abondamment utilisés en milieu de travail à diverses fins, et ils peuvent servir à améliorer les conditions de travail et, au bout du compte, à faire diminuer le nombre de blessures et de maladies liées au travail.

Grâce à son travail auprès de nombreuses organisations internationales, le CCHST est en mesure d'obtenir de l'information à jour, ce qui profite aux Canadiens. Le recours à Internet comme moyen de diffusion principal permet à plus de Canadiens d'être efficacement servis. Le portail Milieux de travail sains est un exemple de la mise à la disposition des Canadiens d'un accès simple à un vaste éventail de renseignements et de ressources utiles. Par ailleurs, le CCHST offre de la formation en ligne, ce qui fait que les Canadiens peuvent être beaucoup plus nombreux à suivre des cours sur la santé et la sécurité en milieu de travail de haute qualité, uniformes et peu coûteux. Le CCHST continue aussi de diffuser des publications, comme autre méthode pour rejoindre les travailleurs.

Il existe de nombreux risques liés au recouvrement des coûts, puisque une part de 50 % du budget du CCHST doit provenir de sources externes. Le CCHST est exposé aux risques que posent l'évolution des technologies, les fluctuations du taux de change, la modification des conditions du marché et les exigences changeantes de la population. La gestion d'un programme gouvernemental dans ce contexte est une tâche difficile, compte tenu des nombreux impondérables qui peuvent avoir des répercussions négatives sur les recettes. Compte tenu de ces risques, le CCHST travaille activement à l'augmentation de ses recettes en élaborant de nouvelles séries de produits et en mettant à jour les renseignements existants. La prestation des services à la population constitue toujours la première priorité, mais le CCHST fait preuve de prudence puisqu'il n'a accès qu'à du financement public limité tout en ayant à faire face à une demande grandissante de la part de la population en ce qui a trait à l'information qui aide les gens à prévenir les maladies, les blessures et les décès.

Section I : Aperçu du Ministère

A. Le Message

Le CCHST a pour principal objectif de fournir aux Canadiens des renseignements sur les dangers et les conditions du milieu de travail, de façon à promouvoir la santé et la sécurité au travail et à améliorer la santé physique et mentale des travailleurs.

On s'intéresse de plus en plus aux liens entre la santé et le bien-être des gens et leur milieu de travail. Le CCHST s'occupe de tous les aspects de la sécurité de la santé et du bien-être en milieu de travail, et il est prêt à relever de nouveaux défis dans un monde en constante évolution, par exemple l'émergence possible de nouvelles maladies. Nous savons qu'un milieu de travail sain comporte des avantages non négligeables pour tout le monde.

Un milieu de travail sain est un milieu où les employés jouissent d'un espace physique et psychosocial sain et sécuritaire, qui leur permet de prévenir les maladies et les blessures liées au travail. Pour créer un tel milieu de travail, il faut améliorer les conditions de travail et offrir des emplois qui préservent la dignité des gens et leur offre des occasions de croissance personnelle et une stabilité sur le plan financier.

Le CCHST est une organisation tripartite, qui compte des représentants des travailleurs, du monde des affaires et des gouvernements provinciaux, territoriaux et fédéral. Cette structure tripartite permet de garantir que le CCHST demeure indépendant et continue d'être une source de confiance de renseignements impartiaux pour les employeurs, les travailleurs et les gouvernements. Les moyens de diffusion de l'information ont évolué au cours des années, mais l'objectif n'a pas changé : il s'agit de prévenir les blessures, les maladies et les décès en milieu de travail. Grâce à une collaboration étroite avec les intervenants et les citoyens, le CCHST se trouve dans une position unique pour servir les Canadiens.

Il semble que l'époque à laquelle nous vivons évolue rapidement. En ces temps de changement et d'incertitude, le CCHST souhaite continuer à être un chef de file dans la promotion et la défense d'améliorations de la santé de la sécurité et du bien-être au travail, dans le but de garantir le respect du droit fondamental de tous les Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire.

S. Len Hong
Président et administrateur en chef

Le CCHST, votre partenaire en matière de santé et de sécurité

B. Déclaration de la direction

DÉCLARATION DE LA DIRECTION ***Rapport ministériel sur le rendement de 2005-2006***

Je présente, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2005-2006 du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.

Le présent rapport a été préparé conformément aux principes énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2005-2006 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement* :

- Il adhère aux obligations précises de rendre compte, définies dans le guide du SCT;
- Il adopte l'architecture d'activités de programme approuvée par le Ministère et décrite dans la SGRR;
- Il présente de l'information de façon cohérente, complète, équilibrée et fiable;
- Il sert de fondement à l'obligation de répondre des résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis;
- Il présente des données financières fondées sur les chiffres approuvés du Budget des dépenses et des comptes publics du Canada.

Nom : M. S. Len Hong

Titre : Président et administrateur en chef

C. Architecture d'activités de programme

Résultat stratégique : Les Canadiens bénéficieront d'une information impartiale sur la santé et la sécurité au travail et de services visant la prévention des maladies et des accidents professionnels.

Activité de programme : Élaboration de l'information sur la santé et la sécurité au travail, prestations de services et collaboration tripartite.

Ce programme a pour objet de dispenser des renseignements gratuits sur la santé et la sécurité au travail afin d'aider les Canadiens dans leurs efforts d'améliorer la santé et la sécurité dans leur milieu de travail. Les particuliers reçoivent de l'information au moyen d'un service gratuit et impartial dispensé par téléphone, courriel, télécopieur, courrier ou en personne. Ils ont aussi accès à une vaste gamme de ressources électroniques et de documents imprimés pour répondre à leurs besoins en information sur la santé et la sécurité. Il se peut que certains de ces produits et services soient offerts sur une base de recouvrement des coûts et qu'ils soient appuyés par des contributions financières de divers intervenants.

Le CCHST recueille, traite, analyse, évalue, crée et publie des documents d'information qui font autorité en matière de santé et de sécurité au travail pour le bénéfice de tous les travailleurs canadiens. Cette information est utilisée pour les activités de sensibilisation et de formation, la recherche, l'élaboration de politiques et de pratiques exemplaires, l'amélioration des programmes de santé et de sécurité, l'observation des règlements et l'usage personnel. Lorsque le produit ou service du CCHST est dispensé à des clients externes distincts et qu'il comporte des avantages auxquels le contribuable moyen n'a pas accès, des frais d'utilisation seront imposés.

Le CCHST encourage et facilite la consultation et la collaboration entre le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux, ainsi que la participation des syndicats, des gestionnaires et d'autres intervenants dans l'établissement et le maintien de normes élevées et d'initiatives sur la santé et la sécurité au travail dans le contexte canadien. Le partage des ressources mène à l'élaboration coordonnée de programmes, de produits et de services uniques qui sont bénéfiques pour tous. Les projets réalisés en collaboration sont généralement appuyés par des contributions financières et non financières aux programmes de la part des intervenants et ont pour effet de faire progresser les initiatives de santé et de sécurité.

D. Information sommaire

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail a été créé en vertu d'une loi du Parlement en 1978 avec pour mandat de promouvoir la santé et la sécurité en milieu de travail et d'améliorer la santé physique et mentale des travailleurs.

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) est régi par la *Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail* (L.R.C. 1977-1978, chap. 29), qui a été adoptée à l'unanimité par le Parlement du Canada. Cette loi vise à promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un environnement de travail sain et sécuritaire par la création d'un institut national (le CCHST) chargé d'étudier, d'encourager et de faire avancer, dans un cadre de coopération, la santé et la sécurité au travail pour le bien de tous les travailleurs canadiens.

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

| Prévu | Autorisations | Réel |
|----------|---------------|----------|
| 4 540 \$ | 4 566 \$ | 4 501 \$ |

Total des ressources humaines

| Prévu | Autorisations | Réel |
|-------|---------------|------|
| 96 | 96 | 87 |

Les charges prévues représentent le montant autorisé dans le cadre du Budget principal des dépenses. Les autorisations représentent le montant total autorisé pour l'année au complet, y compris ce qui est prévu dans le Budget principal des dépenses. L'augmentation des autorisations représente les fonds reçus pour les sommes reportées des années précédentes. Les renseignements détaillés sont fournis dans notre rapport annuel à :

<http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>

Priorités du Ministère

Le CCHST n'a qu'une activité de programme : l'élaboration de l'information, les services de prestation et la collaboration tripartite en matière de santé et de sécurité au travail, en vue d'un seul résultat stratégique. Les politiques et programmes du Ministère visent le résultat stratégique suivant (résultats escomptés) :

Résultat stratégique : Les Canadiens bénéficieront d'une information impartiale sur la santé et la sécurité au travail et de services visant la prévention des maladies et des accidents professionnels.

Activité de programme : Élaboration de l'information sur la santé et la sécurité au travail, prestation de services et collaboration tripartite.

| Résultats escomptés (utiliser les fonds appropriés pour) | Priorités pour 2005-2006 Engagements | Type | Charges prévues (en milliers de dollars) | Charges réelles (en milliers de dollars) | Résultats escomptés et état actuel |
|--|---|---------|---|---|------------------------------------|
| Informer les Canadiens | <ul style="list-style-type: none"> • Maintenir et dépasser le haut degré de satisfaction actuel envers le Service des demandes de renseignements • Répondre aux besoins actuels des Canadiens en information en cherchant, de façon proactive, de nouvelles ressources • Augmenter le contenu sur Internet pour le service Réponses SST • Rendre le site Web du CCHST plus facile à utiliser en améliorant sa technologie et sa conception | Continu | 1 800 \$ | 1 784 \$ | Résultats atteints |
| Rendre l'information accessible et disponible pour les Canadiens | <ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux besoins actuels en fournissant des guides sur la santé et la sécurité • Accroître la disponibilité des bases de données sur Internet • Améliorer la présentation du site Web et y rendre la recherche plus facile • Offrir d'autres ressources clés sur la santé et la sécurité des produits chimiques • Augmenter le contenu en formant des partenariats (exemple : Réseau canadien de la santé) • Présenter aux Canadiens le Rapport sur la santé et la sécurité sous forme de bulletin électronique sur Internet • Doter le site Web d'un forum électronique pour que les Canadiens puissent échanger | continu | 1 700 \$ | 1 685 \$ | Résultats essentiellement atteints |

| | | | | | |
|--|--|---------|--------|--------|--------------------|
| | facilement des idées sur la santé et la sécurité | | | | |
| Faire avancer la cause de la santé et de la sécurité sur la scène internationale | <ul style="list-style-type: none"> • Resserrer les liens avec les organismes internationaux pour échanger les ressources en information et améliorer les services aux Canadiens • Siéger aux comités de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail (ANACT) • Faire partie des groupes de travail internationaux sur l'harmonisation de la classification des produits chimiques dangereux et de leur étiquetage | continu | 540 \$ | 535 \$ | Résultats atteints |
| Impartialité pour conserver la confiance des intervenants | <ul style="list-style-type: none"> • Collaborer à la réalisation de projets avec divers ordres de gouvernement • Encourager la collaboration et les échanges d'idées par le dialogue, les forums et les conférences au niveau national • Resserrer les liens en déterminant si les services répondent toujours aux besoins exprimés et en les améliorant • Organiser un symposium pancanadien sur les maladies professionnelles, qui sera accueilli par le CCHST | continu | 100 \$ | 99 \$ | Résultats dépassés |
| Éducation | <ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir le <i>Programme de soutien à l'éducation</i> auprès des établissements postsecondaires • Travailler de concert avec le secteur de l'éducation, les groupes jeunesse et les partenaires à l'amélioration de l'enseignement en santé et sécurité dans le système scolaire • Faire la promotion du site de la Zone des jeunes travailleurs du CCHST et en augmenter le contenu | continu | 400 \$ | 398 \$ | Résultats atteints |

E. Rendement du Ministère

Le CCHST a une seule activité de programme : l'élaboration d'information, les services de prestation et la collaboration tripartite en matière de santé et de sécurité au travail.

La loi régissant la création du CCHST s'appuie sur le principe selon lequel tous les Canadiens ont « le droit fondamental à un milieu de travail sain et sécuritaire ». L'existence d'un centre national serait essentielle pour permettre aux gens d'exercer ce droit partout au pays, concept qui bénéficie de l'appui d'intervenants de l'ensemble du Canada. La loi de 1978 qui a donné suite à ce concept a reçu l'appui unanime des partis fédéraux.

Le but primordial que poursuit le CCHST est de fournir aux Canadiens l'accès à de l'information sur les dangers en milieu de travail et sur les conditions de travail, objectif solidement ancré dans le mandat du CCHST.

Le Centre a été créé afin de mettre en commun et de coordonner l'information dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. Avant 1978, le Canada était le seul pays industrialisé d'importance qui ne possédait pas d'organisme central voué à cette tâche. Étant donné l'étendue et la diversité du Canada et les diverses compétences qui entrent en jeu, il est essentiel de fournir un tel service. Le CCHST travaille en étroite collaboration avec les intervenants clés, tous les ordres de gouvernement, les employeurs et les syndicats à promouvoir la santé et la sécurité au travail et à favoriser la consultation et la coopération dans le but commun de réduire ou d'éliminer les maladies et blessures professionnelles.

Les intervenants participent activement à la gouvernance du CCHST, faisant de ce centre une organisation tripartite unique en son genre, qui s'assure que ses programmes et services sont impartiaux, dignes de confiance et qu'ils répondent toujours aux besoins des Canadiens.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'orientation stratégique du CCHST, veuillez consulter la Section IV.

Il n'est pas possible d'attribuer directement aux programmes du CCHST la diminution des blessures et des maladies, étant donné qu'il y a trop de variables en jeu, mais des évaluations indépendantes de nos services indiquent que l'utilisation généralisée des renseignements fournis par le CCHST a bel et bien un effet sur les milieux de travail. L'utilisation intensive de ces renseignements peut donner lieu à une diminution des blessures et des maladies dans tout le pays.

Le tableau suivant établit une comparaison des données sur les blessures et les décès au travail pour les années 2004 et 1970. Le nombre de blessures et de décès a beaucoup diminué par rapport au nombre de travailleurs, mais il demeure trop élevé. Cette diminution résulte vraisemblablement de divers facteurs, comme l'évolution des technologies, des travailleurs mieux sensibilisés, les initiatives prises par l'industrie, ainsi que les politiques et les programmes de santé et de sécurité au travail, y compris les activités des intervenants, de leurs partenaires et du CCHST.

Blessures et décès au travail au Canada

| Année | Employés (en millions) | Blessures | Décès | Blessures (par million de travailleurs) | Décès (par million de travailleurs) |
|-------|---------------------------|-----------|-------|--|---|
| 1970 | 7,03 | 301 653 | 918 | 42 909 | 131 |
| 2004 | 16,10 | 340 502 | 928 | 21 149 | 58 |

Sources : *Accidents du travail et maladies professionnelles - Programme national de statistiques sur les accidents du travail, Association des Commissions des accidents du travail du Canada, Canada, 2001-2004, et Enquête sur la population active de 2004, Statistique Canada.*

Les études indiquent que la réduction des risques en milieu de travail présente d'importants avantages, lesquels sont plus de quatre fois supérieurs aux prévisions antérieures. Par ailleurs, selon les estimations de Gunderson and Hyatt, les avantages que la société tire de la réduction des risques qui entraîneraient un décès s'élèvent jusqu'à 13 millions de dollars, alors que les avantages découlant de la réduction des risques qui entraîneraient une blessure non mortelle équivalent environ à 20 000 \$.¹

Bien qu'on ait réalisé des améliorations importantes au cours des années, au Canada, trois personnes meurent chaque jour d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle. En moyenne, un travailleur se blesse toutes les neuf secondes. Afin de réduire de façon continue ces pertes, les efforts sont maintenant axés sur la prévention des maladies, des blessures et des décès au travail. Le mieux-être en milieu de travail joue aussi un rôle important au chapitre de la santé générale des Canadiens.

En tant qu'organisme national, le CCHST entreprend un grand nombre d'activités pour atteindre ses objectifs. Voici certaines de ces activités :

- La diffusion de documents techniques, de données et de renseignements relatifs à la sécurité à l'intention des travailleurs, des milieux de travail et des spécialistes de la santé et de la sécurité, de l'environnement du travail et du système d'éducation. Un élément important de cette activité consiste à améliorer la coordination de la diffusion de l'information sur la santé et la sécurité au travail.
- La promotion et l'évaluation de la recherche sur les questions relatives à la santé et à la sécurité au travail.
- La prestation de programmes de formation et de conseils d'expert liés à la santé et à la sécurité au travail.
- La participation à des réunions et à des conférences afin de contribuer à la prévention des problèmes de santé et de sécurité.
- D'autres activités conformes au mandat du Centre, à savoir promouvoir l'amélioration de la santé et de la sécurité en milieu de travail ainsi que la santé mentale et physique des travailleurs canadiens.

¹ Gunderson, Morley et Douglas Hyatt (2001) « Workplace Risks and Wages: Canadian Evidence from Alternative Models » *Revue canadienne économique*, vol. 34, n° 2, mai.

Préserver la santé des Canadiens constitue un objectif important pour le Canada. La santé en milieu de travail est une composante essentielle de la santé globale. Le CCHST aide le Canada à atteindre le but qu'il s'est fixé, à savoir : une population en santé, le développement durable, des collectivités sûres, et assumer son rôle dans le monde. Le CCHST travaille en étroite collaboration avec les syndicats, les entreprises et tous les ordres de gouvernement, afin d'établir des normes élevées de santé et de sécurité au travail, d'encourager un esprit de concertation et de collaboration et de réduire ou d'éliminer les risques d'accident du travail.

Voici comment le CCHST contribue à la réalisation des priorités du Canada telles que définies dans le *Rendement du Canada* :

Rôle du Canada dans le monde

- Le CCHST contribue à une plus grande collaboration entre les nations en favorisant l'échange d'information et de connaissances sur les programmes sociaux et économiques liés à la santé et à la sécurité, cela afin de réduire les blessures et les maladies et d'améliorer les conditions des travailleurs. Le CCHST participe à la promotion et au soutien des initiatives de santé et de sécurité au travail de concert avec des organismes mondiaux tels que l'Organisation panaméricaine de la santé (OPS), les centres collaborateurs de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) dans le domaine de la santé au travail, l'Organisation internationale du Travail et l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. Le CCHST représente également le Canada dans le groupe de travail trinational d'experts gouvernementaux en santé et en sécurité au travail. Des renseignements plus détaillés sur les différents projets figurent dans notre rapport annuel à l'adresse suivante : <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>.

Renforcer les assises sociales du Canada

- Les maladies et les troubles professionnels ainsi que les décès au travail sont des risques sérieux pour les Canadiens. Le gouvernement prévoit renforcer nos assises sociales en améliorant la santé globale des Canadiens, en commençant par la promotion de la santé pour réduire le nombre de maladies évitables. Une des stratégies les plus efficaces de prévention des maladies est la prévention. Le rôle principal du CCHST est d'appuyer l'aptitude du Canada à améliorer la prévention des maladies liées au travail en fournissant de l'information et des connaissances qui permettront aux Canadiens de déterminer les dangers et les risques en milieu de travail, de les réduire au minimum ou de les éliminer et de trouver des solutions aux problèmes afin de prendre les mesures correctives qui s'imposent. Le CCHST continue de mettre à contribution de nombreux professionnels et porte-parole de la santé dans la fonction publique et dans le secteur privé pour améliorer la santé des Canadiens. Le présent rapport et notre rapport annuel donnent plus de détails sur certains projets précis. Le CCHST contribue aussi à la réalisation de cette priorité par son travail avec le Réseau canadien de la santé (une initiative de Santé Canada) en tant que partenaire affilié pour la santé au travail. Le forum du CCHST sur les

maladies professionnelles appuie également cette priorité gouvernementale (voir <http://www.cchst.ca/headlines/text59.html>)

De plus, le CCHST tient un portail Web intitulé « Apporter la santé au travail ». L'objectif du site Web est d'élaborer et de fournir des renseignements, des outils et des ressources et de les rendre accessibles pour aider les employés, les employeurs et les intervenants à rendre leur milieu de travail sain et sécuritaire.

Développement durable

Le CCHST fournit une abondante information sur les produits chimiques et leur impact sur la santé et l'environnement. Le CCHST est une importante source d'information pour les organismes de réglementation gouvernementaux, l'industrie chimique, le secteur de la fabrication et la plupart des secteurs de l'économie, ainsi que pour les citoyens. La gestion de l'environnement est une responsabilité conjointe du gouvernement fédéral, des provinces et des territoires, ainsi que des municipalités, et les particuliers, les groupes communautaires, les organismes non gouvernementaux (ONG) et les entreprises y participent également. Les ministères et les organismes fédéraux partagent la responsabilité de la gestion de l'environnement avec d'autres intervenants, mais les questions environnementales qui se situent à l'échelle internationale sont essentiellement du ressort du gouvernement du Canada².

De bons endroits où vivre – Une nouvelle entente avec les collectivités

Le CCHST contribue à favoriser la création de collectivités sûres en misant sur ses ressources d'information et en participant aux programmes des collectivités sûres au Canada.

Risques et défis en matière de prestation de services

Le CCHST est un centre national dont l'objectif premier est fournir aux Canadiens l'accès à de l'information sur les dangers en milieu de travail et sur les conditions de travail, de façon à les aider à enrayer les blessures et les maladies. Il est impossible de déterminer le nombre de blessures, de maladies et de décès qui ont pu être évités directement grâce aux programmes du CCHST, mais on peut mesurer leur portée et leurs répercussions. De nombreux facteurs viennent influencer ces variables, ce qui rend impossible la détermination de l'impact indépendant du CCHST. La portée des améliorations apportées aux conditions de travail, que les utilisateurs attribuent à l'information diffusée par le CCHST, sert de variable subrogative pour mesurer l'impact exercé par le CCHST en matière de santé et de sécurité. L'analyse effectuée dans notre plus récente évaluation indique que les effets escomptés sur les conditions de travail se sont produits³.

Le CCHST mesure la satisfaction de ses clients. Une enquête sur la satisfaction du client a été effectuée en 2004 pour mesurer la satisfaction à l'égard de divers attributs de service, dans le but de définir les attentes des clients et d'établir des normes d'élaboration et

² Le rendement du Canada 2004

³ Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement 2005 du CCHST

d'amélioration des services. Toutefois, compte tenu du mandat du Centre, il est plus difficile de mesurer la pertinence, l'efficacité et l'efficience du programme, et il faut effectuer une évaluation objective. Par conséquent, une évaluation indépendante a été menée en 2005.

Le CCHST procède par ailleurs de façon continue à la collecte de renseignements sur le rendement auprès de ses clients de façon à obtenir une rétroaction sur leur satisfaction, ainsi que sur la portée et les répercussions de ses services. Il recueille ces données dans le cadre d'enquêtes permanentes.

Générer 50 % de son financement de base par la vente de produits et services est une tâche de plus en plus difficile pour le CCHST. Les résultats des ventes varient en fonction des fluctuations du dollar américain, puisque toutes les ventes internationales se font dans cette devise. Au cours des cinq dernières années, cela a donné lieu à un recul des recettes de 260 000 \$ en raison de la dévaluation du dollar américain. De plus, générer des revenus à partir de produits d'information est difficile compte tenu du pouvoir de diffusion d'Internet et des renseignements gratuits qui y sont offerts. Le CCHST tente de maintenir l'équilibre entre son rôle qui consiste à fournir des services publics gratuits et son programme de recouvrement des coûts. Cependant, générer des revenus dans un contexte gouvernemental est difficile étant donné que l'objectif qui consiste à aider les gens n'est pas toujours compatible avec la nécessité de demander de l'argent contre les produits et les services. L'exigence à laquelle est soumise le CCHST de générer la moitié de sa base de financement requiert des ressources importantes qui doivent aussi servir à la prestation de services publics.

Les produits du CCHST sont des produits d'information, ce qui fait qu'il doit assumer des coûts fixes liés à l'élaboration et à la mise à jour de bases de données. Il faudra engager des coûts d'investissements et des coûts d'entretien pour être en mesure de fournir une infrastructure complète et efficace pour l'élaboration et la prestation de produits et de services à recouvrement des coûts, ainsi que pour pouvoir fournir gratuitement des renseignements par l'intermédiaire du service Réponses SST et du site Web. Garder les renseignements à jour et fiables exige beaucoup de travail, mais est essentiel à la réalisation du mandat du CCHST. La technologie utilisée pour diffuser ces renseignements est aussi coûteuse et elle évolue constamment. Elle doit être régulièrement mise à niveau pour répondre aux besoins de la population.

Si Internet permet au CCHST de rejoindre de nombreux Canadiens, cet outil représente en même temps un facteur de risque. On peut facilement y trouver de l'information, qui, par contre, n'est pas toujours fiable. Le CCHST s'engage à se distinguer comme source fiable d'information impartiale et crédible.

Les besoins des clients et des intervenants évoluent par ailleurs constamment. Par conséquent, il devient nécessaire de répondre à de nouvelles exigences en matière de santé et de sécurité. Le CCHST cherche constamment à combler ces besoins nouveaux à partir des mêmes ressources disponibles.

Section II Analyse du rendement des activités de programme en fonction des résultats escomptés

Mesurer la relation directe entre les programmes du CCHST et la diminution des blessures et des maladies n'est pas possible, en raison des nombreuses variables qui ont une incidence sur les résultats. C'est le cas de la plupart des organisations qui fournissent des renseignements qui engendrent des changements sociaux. Il est tout de même possible de mesurer la portée des programmes, ainsi que de recueillir des renseignements sur la manière dont l'information est utilisée.

On sait que l'utilisation d'information pertinente sur la santé et la sécurité en milieu de travail réduit les risques. Notre évaluation confirme que l'information du CCHST est largement utilisée dans les milieux de travail et que les produits et services du CCHST trouvent une application directe dans ces milieux. Parmi les preuves appuyant ce fait, mentionnons les données des sondages auprès des clients, le nombre d'utilisateurs du Service des demandes de renseignements, le nombre d'utilisateurs du site Web et les entrevues auprès des principaux intervenants. Les renseignements sur les enquêtes et les liens vers les rapports figurent à la section III. Selon l'évaluation, bien qu'on ne puisse pas mettre ces données en rapport avec celles sur les accidents ou les maladies, l'utilisation répandue et fréquente de l'information du CCHST signifie qu'il y aura d'importantes répercussions sur les milieux de travail. « L'évaluation a produit un volume considérable de données sur l'utilisation de l'information du CCHST. Il ne doit donc pas y avoir de doute sur l'utilisation répandue de cette information⁴. »

Une autre mesure de l'efficacité consiste en l'optimisation des ressources. L'évaluation révèle également que les ressources consacrées au CCHST sont optimisées, et que l'investissement de fonds publics et de fonds provenant des activités à recouvrement de coûts est rentable. Des économies considérables en temps sont réalisées par les professionnels de la santé et de la sécurité et les travailleurs en général, qui, autrement, seraient obligés d'accéder à l'information par d'autres moyens. « Nous estimons que le CCHST produit une grande quantité d'information utile à un coût relativement modeste pour les fonds publics », peut-on lire dans l'évaluation⁴.

Pour s'assurer qu'il offre des services de qualité, le CCHST sollicite en permanence la rétroaction de ses clients et des intervenants. L'information recueillie sert à améliorer les services, ainsi qu'à déterminer les besoins des intervenants et les besoins en information.

⁴ Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement 2005 du CCHST

Résultat escompté : Informer les Canadiens

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

| Prévu | Autorisations | Réel |
|----------|---------------|----------|
| 1 800 \$ | 1 810 \$ | 1 784 \$ |

Total des ressources humaines

| Prévu | Autorisations | Réel |
|-------|---------------|------|
| 36 | 36 | 33 |

Service des demandes de renseignements

Les agents des demandes de renseignements du CCHST forment une équipe de spécialistes de la santé et de la sécurité au travail et de la recherche d'information qui ont accès à toutes les publications du CCHST, aux bases de données internationales et à une vaste bibliothèque interne, qui leur permettent de donner des réponses pertinentes et à jour.

Au total, nous répondons de façon personnalisée à 14 979 demandes de renseignements par année par l'entremise de ce centre de service de demandes de renseignements gratuit, confidentiel et bilingue, en plus des 6,2 millions de réponses que nous fournissons dans le site Web du CCHST.

Nous avons répondu à plus de 6,2 millions de demandes de renseignements par l'entremise du service Internet *Réponses SST*. En affichant les questions les plus fréquemment posées dans le site Web libre-service, nous offrons aux Canadiens de l'information qui est disponible en tout temps. Pour ce qui est des questions plus complexes, les Canadiens peuvent aussi communiquer gratuitement avec des spécialistes de la santé au travail par téléphone ou par courriel. Ce service est confidentiel. Le CCHST et ses partenaires en font la promotion partout au Canada en ayant recours à divers moyens comme les foires de la santé, de la sécurité et du mieux-être, le Web, les pages bleues de l'annuaire téléphonique et les publications du CCHST. En 2005-2006, ce service a permis de répondre directement à 14 979 demandes de renseignements.

Le Service des demandes de renseignements répond aux demandes des Canadiens par téléphone, par courriel, par télécopieur et par Internet. Ces demandes proviennent de plusieurs secteurs. Ce service gratuit est essentiel pour faire en sorte que les travailleurs canadiens aient accès à des renseignements qui leur permettent d'exercer leur droit à un milieu de travail sain et sécuritaire. Le service est également important pour les employeurs, car il leur permet de faire en sorte que le milieu de travail soit sécuritaire, et pour le gouvernement, car il l'aide à jouer son rôle dans le milieu de travail.

Selon le rapport d'une récente étude sur la satisfaction des clients, ceux-ci estiment que ce qui leur importe le plus, c'est la qualité générale du service ainsi que l'utilité et la pertinence de l'information. Fort de ces connaissances, le CCHST peut concentrer ses efforts sur ces points dans son activité de diffusion de l'information. L'étude a également mesuré la satisfaction des clients à propos de diverses caractéristiques du service. Dans l'ensemble, 84 % des personnes sondées étaient satisfaites ou très satisfaites du Service des demandes de renseignements. Toutes les précisions sur cette enquête se trouvent à :

<http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>. Environ 74 % des utilisateurs de ce service

indiquent qu'ils utilisent l'information obtenue pour des changements qu'ils apportent ou qu'ils comptent apporter à leur milieu de travail et qui pourraient entraîner une amélioration de la santé et de la sécurité au travail.

Dans le cadre de l'engagement du CCHST à maintenir des normes élevées en matière de qualité des services et à obtenir la rétroaction de ses clients, nous avons élaboré un processus de mesure continue de la satisfaction des clients. Nous recueillons aussi des informations sur la portée et les répercussions du programme.

Les utilisateurs du service de demande de renseignements ont fait état de la manière dont ils utilisent les renseignements obtenus du CCHST. Voici les utilisations les plus fréquentes de ces renseignements.

- Aide à la conformité avec les règlements concernant la santé et la sécurité au travail
- Comités sur la santé et la sécurité en milieu de travail
- Élaboration et amélioration des politiques et des programmes relatifs à la santé et la sécurité
- Enseignement et formation
- Pratiques exemplaires
- Usages personnels
- Perfectionnement des connaissances sur la santé et la sécurité
- Recherche universitaire ou autre
- Renseignements sur les produits chimiques utilisés en milieu de travail
- Aide à l'élaboration de lois et de normes
- Prestations de la CSST
- Rédaction de fiches signalétiques de produits.

Dans nos statistiques, un appel de nos clients compte pour une réponse à une demande de renseignements. Cependant, nous savons, grâce aux enquêtes précédentes, que les renseignements sont partagés avec de nombreux collègues et autres personnes. Le CCHST pose cette question à ses clients dans le formulaire de rétroaction permanent. Le résultat montre que la portée des services offerts par le CCHST est grande.

« Vous avez répondu aux questions que j'ai posées, et, en plus, de façon très rapide! Je suis impressionné et je vais avoir recours aux services de nouveau. Merci. »

« Merci beaucoup de votre réponse rapide et très détaillée. Je vais pouvoir inscrire le thème à l'ordre du jour de la prochaine réunion du Comité conjoint de la santé et de la sécurité. »

On a demandé aux utilisateurs du service de demande de renseignements combien de personnes avaient accès à l'information fournie par le CCHST au sein de leur organisation. Les réponses obtenues montrent que les renseignements sont bien mis à profit :

- 13 % des personnes sondées ont indiqué que plus de 500 personnes au sein de leur organisation pouvaient tirer parti des renseignements fournis par le CCHST
- 18 % ont indiqué qu'ils partageaient les renseignements avec un maximum de 499 personnes
- 40 % ont indiqué qu'ils partageaient les renseignements avec un maximum 99 personnes
- 22 % ont indiqué qu'ils partageaient les renseignements avec au plus 4 personnes

Au total, 60 % des clients ont par ailleurs indiqué qu'ils utilisaient les renseignements fournis par le CCHST en lien avec des modifications actuelles ou futures du milieu de travail qui pourraient avoir pour résultat l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail. Ce chiffre provient de demandes de rétroaction formulées deux semaines après la diffusion des renseignements. Les évaluations antérieures effectuées au cours des neuf derniers mois ont montré que 74 % des renseignements demandés ont trait à des modifications actuelles ou éventuelles du milieu de travail.

Selon la rétroaction des clients en 2006, le niveau de satisfaction générale vis-à-vis du CCHST est de 4,5 sur 5 en ce qui concerne la clarté, l'exhaustivité, l'utilité et la rapidité d'exécution. Ces résultats sont semblables à ceux de l'an passé. L'une des caractéristiques remarquables du service de demandes de renseignements est qu'un agent hautement qualifié répond directement à chaque appel. Cette façon de procéder permet de mieux évaluer les besoins de l'appelant et de lui fournir les renseignements les plus utiles qui soient. Les demandeurs sont heureux de pouvoir communiquer directement avec une personne, plutôt que d'être transférés d'une personne à l'autre ou de devoir écouter de longs messages vocaux. Les commentaires fournis sur les cartes de rétroaction font état d'un niveau de satisfaction élevé à l'égard de ce service personnalisé. L'enquête montre par ailleurs que la satisfaction des clients augmenterait dans certains cas si les renseignements étaient fournis plus rapidement. On utilise à l'heure actuelle cette rétroaction pour tenter d'améliorer le processus de détermination des demandes urgentes, afin d'y répondre plus rapidement.

Une mesure de la portée du service consiste en le suivi des demandes de publications protégées par des droits d'auteur. En 2005-2006, 83 demandes de publications de ce type ont été présentées au CCHST. L'information demandée a été reproduite plus de 205 000 fois et probablement transmise à de nombreuses autres personnes. De telles demandes sont parvenues de ministères, d'entreprises, de syndicats, d'organismes des soins de la santé et d'établissements d'enseignement.

Le CCHST fournit l'information à jour sur les questions qui préoccupent les Canadiens. En 2005-2006, les Canadiens étaient préoccupés par les produits chimiques et les dangers pour le système reproductif, l'ergonomie, la qualité de l'air dans les bâtiments, les cancers liés au travail, la grippe aviaire, ainsi que bon nombre de questions au sujet du harcèlement, l'intimidation et la violence en milieu de travail.

Les travailleurs sont à nouveau les principaux utilisateurs du Service des demandes de renseignements cette année, comptant pour 31 % du total des demandes de renseignements reçues. Pour le reste, 29 % des questions venaient des employeurs, 2 % du gouvernement

(législateurs et responsables de l'application de la loi) et 38 %, d'autres professionnels non affiliés.

Réponses SST

Réponses SST est un service de renseignements bilingue sur Internet qui couvre plus de 650 sujets relatifs à la santé et à la sécurité au travail.

Réponses SST couvre de nombreux sujets du domaine de la santé et de la sécurité au travail. L'information est présentée sous forme de « questions et réponses », et les sujets sont choisis à partir des nombreuses questions reçues par le Service des demandes de renseignements au cours des 27 dernières années.

Plus de 3 500 questions et réponses se trouvent dans le site Web; cela a permis de répondre à plus de 6,2 millions de demandes de renseignements sur la santé et la sécurité cette année.

Les documents les plus consultés portent sur les thèmes suivants :

- Maladies, ergonomie et microtraumatismes répétés, comme le kyste ganglionnaire, le syndrome du canal carpien, le phénomène de Raynaud, la maladie du légionnaire et le *Staphylococcus Aureus* résistant à la méthicilline (SARM)
- Le stress
- Le lavage des mains : réduire les risques d'infections communes
- La violence en milieu de travail
- Les quarts de travail
- Des questions juridiques, par exemple sur le SIMDUT— introduction, diligence raisonnable
- Des renseignements sur les produits chimiques, par exemple Qu'est-ce qu'une DL50? l'acétone, l'hydroxide de sodium
- L'ergonomie au bureau — divers documents (comment acheter/installer une chaise, les étirements, etc.)
- Les facteurs physiques – travailler au chaud, au froid, les fours à micro-ondes, l'humidex, le confort thermique, le rayonnement ionisant
- Les éléments saisonniers, par exemple les piscines et le pelletage de la neige

Le Service des demandes de renseignements a commencé le service Réponses SST avec des documents questions et réponses sur divers risques – biologiques, chimiques, ergonomiques, physiques (comme le bruit et la radiation) – et autres risques d'accident qui existent dans les milieux de travail. Nous répondons également aux questions sur les maladies et blessures pouvant découler des matières dangereuses auxquelles les gens sont exposés ou du genre d'activités professionnelles qu'ils effectuent.

Les autres questions abordées par le service Réponses SST sont les programmes de sécurité, la prévention des accidents et des blessures, l'équipement de protection individuelle (EPI),

les lois sur la santé et la sécurité au travail, y compris le SIMDUT (loi sur le droit à l'information). Réponses SST couvrira de plus en plus de sujets à mesure qu'il croîtra et évoluera pour répondre aux besoins des Canadiens.

Les publics cibles de Réponses SST sont les travailleurs, les gestionnaires, les superviseurs, les membres de comités mixtes de santé et de sécurité qui sont les « utilisateurs finaux » de l'information reçue sur leurs lieux de travail. Internet a joué un rôle important en permettant au CCHST de rejoindre des millions de Canadiens depuis l'instauration de ce service, il y a de cela plusieurs années. Les travailleurs sont les principaux utilisateurs du Service des demandes de renseignements, suivis des employeurs et des professionnels. En 2005-2006, le CCHST a rejoint avec succès environ 2,3 millions de demandeurs et répondu à plus de 6,2 millions de questions par l'intermédiaire de Réponses SST.

Dans notre évaluation de 2005, nous avons demandé aux utilisateurs de notre site Web combien de personnes de leur organisme respectif bénéficieraient ou pourraient bénéficier de l'information du CCHST. Voici les réponses obtenues : 23 %, de 1 à 10 personnes, 32 %, de 11 à 100 personnes, 18 %, de 101 à 500 personnes et 17 %, plus de 500 personnes. L'information est surtout utilisée pour :

- résoudre les problèmes liés au milieu du travail
- améliorer les programmes de santé et de sécurité
- élaborer des pratiques exemplaires
- se conformer aux règlements sur la santé et la sécurité au travail
- fournir de l'information à des fins d'éducation ou de formation

Le CCHST atteint son objectif, qui consiste à satisfaire les utilisateurs du Service des demandes de renseignements et à diffuser le plus d'information possible dans le but d'apporter des changements dans les lieux de travail au Canada. Globalement, le nombre de visiteurs a augmenté de 62 %, et le nombre de personnes ayant accédé au service Réponse SST a augmenté de 42 % par rapport à l'année précédente. Afin de rendre le service plus accessible, certaines réponses SST sont également publiées en espagnol. Le nombre de visiteurs du site espagnol a augmenté de 42 % en 2005-2006.

Résultat escompté

Rendre l'information accessible et disponible pour les Canadiens

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

| Prévu | Autorisations | Réel |
|----------|---------------|----------|
| 1 700 \$ | 1 709 \$ | 1 685 \$ |

Total des ressources humaines

| Prévu | Autorisations | Réel |
|-------|---------------|------|
| 36 | 36 | 33 |

Le CCHST fournit des produits et des services dans un grand nombre de formats afin de répondre aux besoins des Canadiens. L'information est disponible sur papier, sur Internet, sur des sites intranet, dans le Web, sur disque compact et sur DVD. Toute l'information diffusée par des moyens électroniques est présentée dans des formats très faciles à utiliser et à consulter afin de bien servir le client.

La gamme de produits du CCHST compte plus de 60 bases de données. Des publications nouvelles et révisées sont

conçues chaque année afin de répondre aux besoins des travailleurs canadiens. Les nouveaux guides publiés en 2006 sont les suivants : *Guide de santé et de sécurité : une ressource essentielle pour les ressources humaines* et *Travailler dans un environnement chaud*. Les guides mis à jour sont les suivants : *Guide de santé et sécurité du travail dans un environnement froid*, *Guide de santé et sécurité des travailleurs de l'alimentation*, *Guide de référence des comités de santé et de sécurité*, *Mesures anti-bruit dans l'industrie : un guide de base*, et *Guide de santé et de sécurité de l'ergonomie au bureau*. Chaque année, plus de 14 000 exemplaires des divers guides sont vendus au Canada.

Au cours de notre récente évaluation, 77 % des clients qui ont acheté des produits et des services du CCHST ont indiqué que l'utilisation qu'ils font des renseignements fournis par le Centre a trait à une modification actuelle ou éventuelle de leur milieu de travail qui pourrait donner lieu à l'amélioration de la santé et de la sécurité. Au chapitre de l'importance globale, pour le CCHST, de répondre aux besoins en matière de santé et de sécurité de leur organisation, 78 % des personnes interrogées ont déclaré que le CCHST jouait un rôle très important ou important⁵.

De nouvelles publications sont produites pour répondre aux besoins exprimés par les Canadiens. Les publications sont une méthode bon marché de diffuser directement aux travailleurs de l'information spécialisée à utiliser au travail.

⁵ Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement 2005 du CCHST

Résultat escompté

Impartialité pour conserver la confiance des intervenants

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

| Prévu | Autorisations | Réel |
|--------|---------------|-------|
| 100 \$ | 101 \$ | 99 \$ |

Total des ressources humaines

| Prévu | Autorisations | Réel |
|-------|---------------|------|
| 2,4 | 2,4 | 2 |

La nature tripartite de son Conseil des gouverneurs, formé de représentants de syndicats, d'entreprises et des gouvernements, oblige le CCHST à offrir des services impartiaux. Les membres du Conseil se réunissent trois fois par année afin d'étudier les plans opérationnels et faire part de l'opinion de leurs mandants. Les Canadiens bénéficient de l'excellente orientation établie par les gouverneurs qui se traduit par l'élaboration de programmes et la diffusion de renseignements impartiaux qui peuvent servir à améliorer la santé et la sécurité au travail. La conclusion d'ententes de collaboration avec des organismes internationaux permet au CCHST d'obtenir et de mettre à jour de l'information en provenance du monde entier sur la prévention des maladies et des blessures liées au milieu de travail. De l'information pertinente en provenance d'autres pays est ainsi dûment analysée et sélectionnée avant d'être fournie aux Canadiens. Un aperçu des produits et services offerts figure à l'adresse suivante : <http://www.cchst.ca/products/subject.html>. Les produits et les services du CCHST sont examinés par des bénévoles du conseil tripartite, qui s'assurent qu'ils sont impartiaux.

Le CCHST travaille en collaboration avec des organismes internationaux afin d'obtenir des renseignements à jour qu'il met à la disposition des Canadiens. Le CCHST a travaillé, à l'échelle mondiale, à permettre la distribution gratuite, par le truchement d'Internet, des collections nationales de renseignements sur la SST. Par exemple, il a conçu récemment un portail Web pour les centres collaborateurs de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) dans le domaine de la santé au travail (<http://www.whoocchealthccs.org/fr/>). Ce nouveau portail fournit à chaque centre collaborateur un endroit où présenter ses propres renseignements sur la santé au travail ainsi que des liens vers d'autres renseignements disponibles dans son pays. Il vient s'ajouter au réseau d'information des Centres CIS (<http://www.ciscentres.org/fr/welcome/>). Le CCHST représente également le Canada au groupe trinational des experts gouvernementaux en santé et en sécurité au travail. Cette initiative a été mise en oeuvre en vertu de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail (ANACT). Le CCHST est le représentant canadien pour deux des quatre groupes de travail techniques formés, soit le groupe de travail sur l'élaboration du site Web trinational et le groupe de travail sur les substances dangereuses. Le CCHST assure la maintenance et l'amélioration d'un site Web afin de faciliter la communication entre les membres du groupe de travail venant du Canada, des États-Unis et du Mexique, et de fournir une source d'information SST provenant de ces trois pays. (http://www.naalcosh.org/index_f.htm)

Le but de ce site est de permettre aux Canadiens d'accéder facilement et de façon indépendante à des renseignements en matière de santé et de sécurité (SST) pour se conformer aux prescriptions juridiques et améliorer les pratiques en matière de santé et sécurité au travail. En définitive, il leur permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour réduire le nombre de décès au travail et de blessures et maladies professionnelles. Le portail est conçu de façon à fournir aux Canadiens une façon facile et efficace d'accéder à des renseignements sur la santé et la sécurité fournis par les organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de la SST, les commissions des accidents du travail et le CCHST. Ce site se trouve à l'adresse suivante : <http://www.canoshweb.org>. En utilisant ce site, les Canadiens peuvent aisément faire des recherches et naviguer dans les sites Web des 14 gouvernements du Canada et autres sites.



Un site national regroupant les 14 gouvernements du Canada aidera les Canadiens à se retrouver facilement dans le dédale de règlements et d'information sur la santé et la sécurité au travail.

www.canoshweb.org

Le Réseau canadien de la santé (RCS) est un service de renseignement bilingue en ligne sur la santé qui offre aux Canadiens l'accès à des renseignements fiables sur la promotion de la santé et la prévention des maladies. Conçu en partenariat avec Santé Canada le RCS est construit à partir d'un « réseau de réseaux », puisque plus de 600 fournisseurs de renseignements en matière de santé mettent leurs ressources à sa disposition.

En tant que partenaire du Réseau canadien de la santé, le CCHST élabore de l'information sur la santé au travail à l'intention des Canadiens dans le cadre d'un service national et intégré d'information sur la santé.

Il s'agit du premier partenariat national conclu entre un gouvernement et des organisations non gouvernementales pour la diffusion de renseignements sur la santé à voir le jour dans le monde.

On a choisi le CCHST comme partenaire affilié, et le centre est responsable des tâches suivantes :

- Jouer le rôle de chef de file et de spécialiste du contenu sur la santé en milieu de travail
- Élaborer et soutenir un réseau d'organisations associées

Le CCHST a été choisi pour la raison suivante :

- Sa réputation établie en tant qu'organisation de confiance et fiable, ayant la capacité de réunir une expertise en matière de santé en milieu de travail et des sources d'information fiables
- Une expérience de plus de 25 ans dans la prestation de renseignements sur la santé en milieu de travail aux Canadiens.

Le réseau fournit aux Canadiens un accès en ligne gratuit à de l'information crédible et pratique dans ce domaine. Le CCHST a sélectionné, catalogué et élaboré plus de

1 000 ressources. Il favorise également le développement d'un réseau croissant d'organismes qui travaillent dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. Le CCHST participe à la Semaine pour un milieu de travail sain du Canada, et est responsable de la mise à jour et de la maintenance de la section *Resource Well* du site Web de cet événement, section qui met en vedette le CCHST et le RCS comme des sources clés d'information fiable et actuelle sur les lieux de travail sains (<http://www.healthyworkplaceweek.ca/fr/index.php>). Le CCHST continue de promouvoir le RCS pendant les réunions et les conférences, par des présentations et par la publication d'articles sur la santé en milieu de travail et sur le RCS. Le bulletin en ligne Health@work/Sante@untravail est diffusé auprès de plus de 830 abonnés.

Vous trouverez des détails sur d'autres partenariats et initiatives de collaboration qui contribuent à l'atteinte de cet objectif dans le rapport annuel du CCHST qui se trouve dans notre site Web à : <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>.

Le Rapport sur la santé et la sécurité, bulletin électronique du CCHST, est une initiative qui favorise les répercussions positives sur la santé et la sécurité des milieux de travail canadiens. En plus de présenter un contenu pertinent, le rapport fait régulièrement et largement l'objet de rediffusion par les organisations qui cherchent à améliorer leur travail d'éducation et d'information en matière de santé et de sécurité. Le service, lancé en janvier 2003, compte 11 697 abonnés dans plus de 100 pays (au 31 mars 2006). Il s'agit d'une augmentation de 40 % du nombre d'abonnés par rapport à l'exercice précédent. Depuis janvier 2006, le bulletin présente des icônes dans la barre transversale qui sont des liens vers la page Web Réponses SST et le portail Apporter la santé au travail. On s'attend à ce que ces liens contribuent à l'augmentation du nombre de visites du site Web du CCHST et qu'ils assurent la promotion des services publics gratuits offerts par le CCHST, dans le but d'améliorer la santé et la sécurité au travail au Canada. Voici les résultats de l'enquête réalisée en janvier 2006 auprès du lectorat du Rapport :

- Toutes les personnes interrogées se sont dites généralement satisfaites
- 65,7 % des personnes interrogées sont « très satisfaites »
- 81,25 % des lecteurs impriment le Rapport à l'occasion ou fréquemment, pour pouvoir le consulter par la suite
- 68 % des personnes interrogées ont utilisé les renseignements dans le cadre d'une formation, quelquefois ou souvent
- 51 % des lecteurs utilisent le bulletin dans le cadre de leur propre ressource ou du bulletin de leur organisation, à l'occasion ou fréquemment
- 72,2 % des lecteurs prêtent le rapport à quatre personnes ou plus, et 25,2 % le partagent avec 50 personnes ou plus
- Un tiers des lecteurs font imprimer le Rapport et utilisent le contenu dans le cadre de l'élaboration des politiques et de procédures relatives à la santé et la sécurité, à des fins de formation et comme ressource pour leur propre bulletin, babillard et trousse d'orientation à l'intention des employés.

Soixante-dix-sept pour cent des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête ont déclaré qu'elles allaient utiliser le contenu du rapport ou prévoyaient de le faire, pour apporter des

modifications susceptibles d'améliorer la santé et la sécurité de leur milieu de travail. Au fur et à mesure que le lectorat du Rapport continue de grossir, le CCHST affirme son engagement et déploie des efforts plus importants pour rejoindre les gens et fournir des renseignements fiables et utiles qui pourraient aider à prévenir des blessures ou des maladies liées au travail. Il s'agit d'une méthode rentable pour sensibiliser de nombreux Canadiens au sujet de questions importantes de santé et de sécurité. Les résultats montrent que les lecteurs accordent de la valeur à ce service et utilisent bel et bien les renseignements pour améliorer leur milieu de travail.

Pour s'abonner à ce service gratuit, on peut se rendre au site suivant :
<http://www.cchst.ca/resources/communications/maillinglists/eneews.html>.

Comme il doit de par son rôle demeurer indépendant et impartial dans sa prestation de services, le CCHST cherche constamment à obtenir une rétroaction de la part de ses intervenants. Dans le cadre de ses évaluations, il mesure le degré de satisfaction quant à l'impartialité de ses services. De plus, le CCHST a recours à la participation du conseil tripartite pour l'examen de ses nouveaux programmes, produits et services, et il obtient ainsi des conseils objectifs quant à la pertinence et à la fiabilité de ses nouveaux produits et services impartiaux. Le Conseil des gouverneurs, qui compte des représentants des syndicats, des entreprises et des gouvernements, garantit la nature impartiale et pertinente des services du CCHST. Les membres du Conseil se réunissent trois fois par année pour étudier les plans opérationnels et faire part de l'opinion de leurs mandants. Tous les gouverneurs sont des bénévoles représentant la plupart des provinces dans tout le Canada.

Dans l'évaluation de 2005, les principaux répondants ont affirmé que le CCHST jouit d'une bonne réputation au Canada. Les spécialistes en SST, les leaders professionnels, les syndicats, les travailleurs et les employeurs ayant mis sur pied des comités de santé et de sécurité dans leur entreprise semblent bien connaître le CCHST. Ce niveau élevé de sensibilisation était principalement attribué aux efforts déployés par le CCHST, comme la conclusion de partenariats avec d'autres organismes et le niveau élevé de visibilité maintenu par la haute direction du CCHST. Les répondants ont également fait remarquer que le CCHST fait du bon travail en concevant à partir de la synthèse des résultats d'études des produits d'information impartiaux qui sont utiles et faciles à comprendre pour les professionnels de la santé et de la sécurité, les employeurs et les travailleurs.⁶

La satisfaction des intervenants peut être constatée dans le cadre des nombreux projets de collaboration réalisés dans tout le Canada. Vous trouverez les détails dans notre rapport annuel à : <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>

⁶ Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement 2005 du CCHST

La mesure de la qualité des produits du Centre, effectuée au moyen d'une étude indépendante, donne les taux de satisfaction générale suivants (très satisfait ou satisfait) :

Niveau de satisfaction à l'égard des produits du CCHST (pourcentage des répondants s'étant déclarés très satisfaits ou satisfaits)

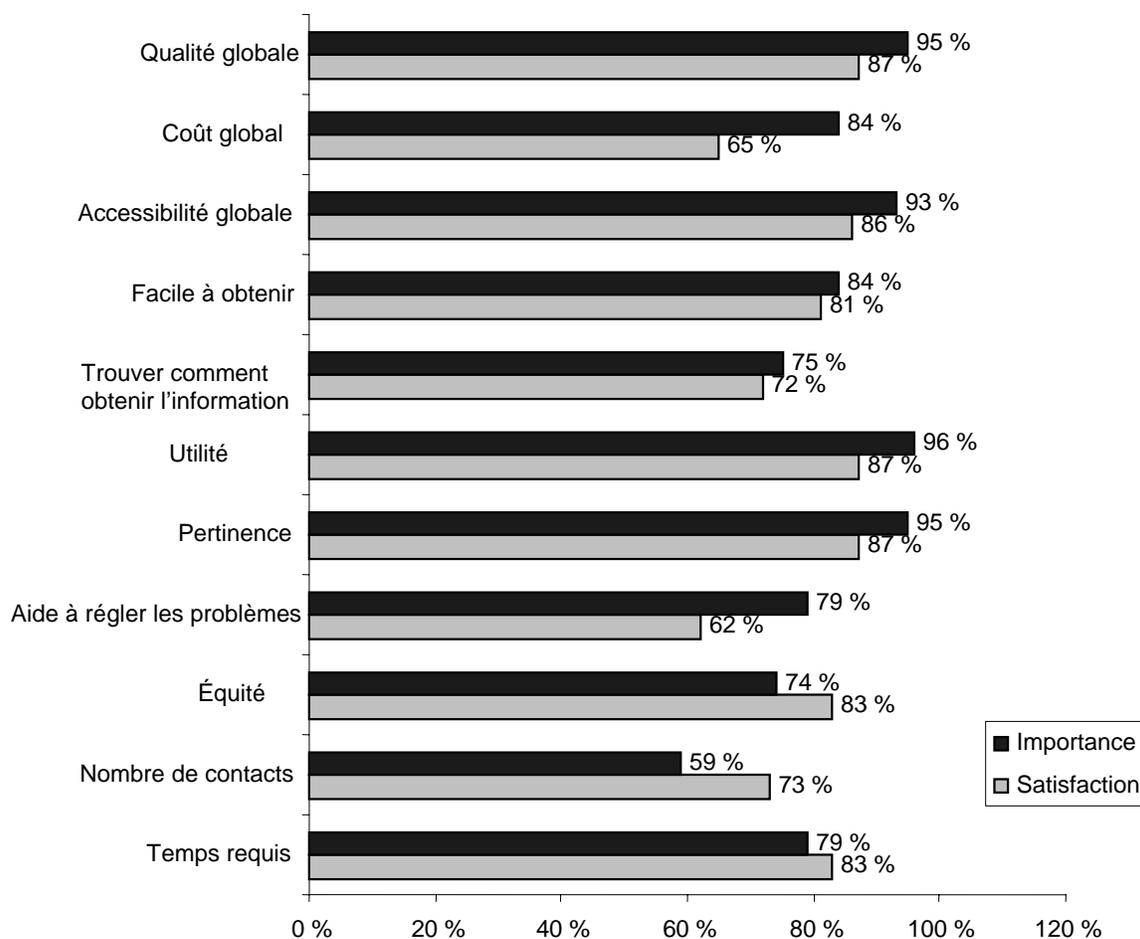
| Indicateur | Satisfaits (%) |
|----------------------|-----------------------|
| Rapidité | 89 % |
| Exhaustivité | 85 % |
| Utilité | 92 % |
| Clarté | 86 % |
| Fiabilité | 87 % |
| Satisfaction globale | 80 % |

Source : Les données pour le CCHST viennent d'une enquête effectuée auprès des utilisateurs par TNS Canadian Facts.

Pour ce qui est de la valeur par rapport à l'argent investi, 96 % des répondants qui ont répondu à cette question, ont affirmé que les produits du CCHST offrent une valeur supérieure ou égale à la moyenne pour l'argent investi. De plus, en ce qui concerne l'importance globale du rôle du CCHST dans la satisfaction des besoins de leur organisme en santé et en sécurité, 78 % des répondants ont dit qu'il était très important ou important.

En 2004, le CCHST a fait effectuer une étude indépendante sur la satisfaction des clients à l'égard des services et produits, en conformité avec l'outil de mesures communes et l'enquête Les Citoyens d'abord. L'objectif était de déterminer le niveau de satisfaction des clients à l'égard de diverses caractéristiques des produits et des services et de comparer l'importance de ces caractéristiques. Cette étude peut servir de base pour les futures études sur la satisfaction des clients. Dans l'ensemble, les notes, qui sont présentées ci-après, étaient élevées.

Satisfaction à l'égard des produits et services et leur importance



Le soutien que les différents ordres de gouvernement et l'industrie offrent au CCHST se traduit par de nombreux projets de collaboration menés cette année par le CCHST, dont voici quelques-uns :

- Site Web national des jeunes travailleurs : en collaboration avec l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO), le CCHST a créé ce portail pour aider les jeunes travailleurs et les nouveaux travailleurs du Canada à trouver l'information pertinente qui les aidera à prévenir les blessures et maladies professionnelles. Par ce point d'accès unique, les jeunes travailleurs, les enseignants et les parents peuvent obtenir de l'information provenant de toutes les provinces et de tous les territoires du Canada sur les questions SST touchant les jeunes travailleurs. On peut consulter ce site à : www.job-one.ccohs.ca . Au cours de l'exercice 2005-2006, 22 758 visiteurs ont accédé à ce site Web plus de 231 000 fois.

- Réseau canadien de la santé : partenaire affilié en matière de santé au travail <http://www.cchst.ca/headlines/text59.html>. Cela inclut la conclusion de vastes partenariats avec de nombreux organismes de la santé afin de tenir les Canadiens informés de leur santé.
- Le site WorkSafe Saskatchewan a été créé en collaboration avec le ministère du Travail de la Saskatchewan, en tant que source d'information pour la prévention des blessures et des maladies professionnelles. En 2005, plus de 260 000 sessions ont été ouvertes sur ce site Web.
- La base de données sur les pratiques de prévention et SST pour tous – Ontario : élaboré pour le compte de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario. En moyenne 20 000 visiteurs par mois, pour un total de 60 000 à 90 000 consultations. Le site Web sur la pratique des préventions est visité en moyenne par 4 000 visiteurs par mois.
- Transports Canada : Bibliothèque virtuelle de la sécurité et de la protection civile sur CD-ROM. Contient de l'information sur les lois, les directives, le matériel pertinent, etc. Utilisée par plus de 300 inspecteurs maritimes de Transports Canada.
- Amélioration de la santé et de la sécurité au travail dans l'industrie brésilienne : le CCHST dirige l'élaboration d'un portail d'information sur la SST à l'intention des participants de l'industrie du Brésil.
- Cours personnalisés pour les entreprises privées et les organismes gouvernementaux.
- Présentations et représentations à l'occasion de conférences et d'activités organisées pour les syndicats, les entreprises et le gouvernement partout au Canada.
- Service de portail Web Apporter la santé au travail : ce service fournit aux employeurs, employés et intervenants canadiens un accès simple à un éventail complet de ressources fiables et d'outils pratiques de création et de promotion de milieux de travail sains.

Notre rapport annuel contient des renseignements sur ces projets de collaboration et d'autres. L'appui continu du gouvernement, des entreprises et de tous les ordres de gouvernement est un indice important du sentiment de satisfaction à l'égard du CCHST.

Résultats escomptés :

Faire avancer la cause de la santé et de la sécurité sur la scène internationale

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

| Prévu | Autorisations | Réel |
|--------|---------------|--------|
| 540 \$ | 543 \$ | 535 \$ |

Total des ressources humaines

| Prévu | Autorisations | Réel |
|-------|---------------|------|
| 12 | 12 | 11 |

Le CCHST assurera la maintenance d'un portail Web pour le compte de l'Organisation internationale du Travail/des centres CIS nationaux et collaborateurs. Il existe quelques 120 centres CIS nationaux et collaborateurs, dans 102 pays. Le portail comporte également un groupe de discussions par courriel pour l'échange de renseignements entre les centres. Le nombre de visites du portail par mois a dépassé 84 000. Autre projet de collaboration à l'échelle internationale : le portail INSITE pour les partenaires du Forum sur la promotion des milieux de travail sains.

Le CCHST crée de l'information et distribue 60 bases de données. Un sommaire de ces produits se trouve sur notre site Web à : <http://www.cchst.ca/products/subject.html>. Grâce à des ententes conclues avec un grand nombre d'organismes internationaux, le CCHST obtient de l'information internationale la plus actuelle qui soit sur la santé et la sécurité, qu'il partage avec les Canadiens.

Le CCHST est reconnu comme étant le leader mondial dans l'avancement de la santé et de la sécurité. À preuve, le centre a élaboré le programme Intox du Programme international sur la sécurité des substances chimiques (PISSC) de l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Il s'agit d'un système d'exploitation intégré consistant en une base de données et un logiciel, qui est utilisé dans les centres antipoison du monde entier pour gérer l'information sur les empoisonnements. Un autre projet est PISSC INCHEM, également produit grâce à la collaboration avec l'OMS. Le programme regroupe de l'information essentielle à la gestion saine des produits chimiques qui ont une incidence sur l'environnement et la santé humaine. Le PISSC INCHEM est une source qui fait autorité pour ce qui est des rapports d'organisations intergouvernementales dans les domaines de produits chimiques, de la santé, de la sécurité et de l'environnement.

Cette information a été diffusée sans frais afin de permettre aux gens des pays en voie de développement d'y avoir accès. Le service regroupe des documents et des bases de données de plusieurs organismes internationaux dans les domaines de produits chimiques, de la santé, de la sécurité de l'environnement. En moyenne, 170 000 personnes visitent le site Web chaque mois. Au cours d'une récente enquête, 90 % des personnes interrogées ont dit trouver le service INCHEM utile. L'utilisation généralisée du service à l'échelle mondiale montre que le programme répond à un besoin.

Le PISSC INCHEM s'est taillé une réputation mondiale en offrant des services de haute qualité et en diffusant des publications sur la prévention des blessures et des maladies professionnelles issues d'organismes intergouvernementaux dignes de confiance, publications qui sont évaluées par les pairs et qui font autorité.

Les compétences et l'expertise du CCHST en matière d'élaboration de contenu et de transmission du savoir sont aussi reconnues à l'échelle internationale. Le CCHST est membre d'un consortium d'organismes publics et privés canadiens formant un partenariat canado-brésilien pour s'attaquer aux besoins en matière de santé et de sécurité de petites et

moyennes entreprises oeuvrant dans des secteurs d'activité précis au Brésil. Le CCHST dirige l'élaboration d'un portail d'information sur la SST visant les participants du secteur industriel du Brésil.

Les principaux répondants ont indiqué que le CCHST est perçu comme étant l'une des principales sources d'information SST du monde, qui jouit d'un niveau de reconnaissance plus élevé que beaucoup d'autres institutions SST nationales.

Le rapport ajoute également qu'« en offrant des produits d'information accessibles qui font la synthèse des résultats de récentes études, y compris ceux d'études menées par des organismes internationaux (ex. : OMS, ONU), le CCHST a clairement fait accroître le volume d'information disponible et a ainsi contribué à la croissance des connaissances en matière de la SST⁷ ». Les liens créés à l'échelle internationale ont amélioré la disponibilité de l'information au profit de l'ensemble des Canadiens.

Résultat stratégique :

Éducation

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

| Prévu | Autorisations | Réel |
|--------|---------------|--------|
| 400 \$ | 403 \$ | 498 \$ |

Total des ressources humaines

| Prévu | Autorisations | Réel |
|-------|---------------|------|
| 9,6 | 9,6 | 8,0 |

La formation et l'enseignement sont des moyens efficaces de sensibiliser les employeurs et les employés à leurs droits et responsabilités en matière de SST et d'accroître leurs connaissances dans le domaine. Le CCHST offre des cours en salle de classe, des cours adaptés et des cours en ligne pour répondre aux besoins des Canadiens. Les cours sont

- La promotion de la santé et de la sécurité au travail se fait dans le milieu scolaire grâce au *Programme d'appui à l'éducation* offert aux enseignants et aux étudiants par le CCHST.
- Les bases de données ont été mises à la disposition de plus de 3,1 millions d'étudiants et d'enseignants en 2005-2006.
- Plus de 98 établissements postsecondaires y participent.

⁷ Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement 2005 du CCHST

évalués par un comité tripartite pour garantir leur pertinence et leur intégrité.

En 2006, le CCHST a continué d'accroître son offre de cours en ligne. Il offre actuellement 13 cours, et 13 autres sont en préparation. Près de 7 000 personnes sont déjà inscrites.

Programme d'appui à l'éducation

Le Programme d'appui à l'éducation (PAE) du CCHST est offert exclusivement aux universités et collèges en tant que ressource pour le soutien de l'enseignement dans les domaines de l'environnement et de la santé et de la sécurité au travail ainsi que pour aider les universités et collèges dans leurs démarches visant à créer un milieu de travail sécuritaire et sain. Le PAE compte 98 universités et collèges, dont plusieurs sont très réputés, et il est offert à plus de 3,1 millions d'étudiants, professeurs et employés.

- « Nous avons mis à la disposition des étudiants plusieurs guides sur les produits et guides de recherche importants afin de les aider à perfectionner leurs connaissances et compétences en matière de santé et de sécurité au travail et de salubrité environnementale. L'un des guides les plus populaires est OSHLINE™ avec NIOSHTIC. »
-

Les renseignements sont utiles aux étudiants, professeurs et chercheurs ainsi qu'au personnel chargé de la santé et de la sécurité et aux travailleurs. Les étudiants, qui sont les dirigeants de demain, doivent être sensibilisés à la santé et à la sécurité au travail et doivent savoir prévenir les blessures et les maladies au travail.

Récemment, presque 110 000 jeunes ont été grièvement blessés au travail en une année seulement. Ces statistiques signifient que les jeunes accidentés (âgés de 15 à 29 ans) représentent un travailleur accidenté sur quatre au Canada.

Le CCHST a également établi une bourse d'études dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail, à la mémoire de Dick Martin, un pionnier dans ce domaine au Canada, pour soutenir les étudiants qui poursuivent des études postsecondaires dans le domaine lié à la santé et à la sécurité professionnelle.

Les renseignements sur le programme et les lauréats pour 2005-2006 sont publiés à : <http://www.cchst.ca/scholarship/winners/>.

Le programme est financé par des dons privés et par les intervenants. On en fait la promotion dans 26 établissements postsecondaires du Canada, et on offre dans ce cadre des bourses aux étudiants qui remportent un concours annuel.

Conférences, expositions, ateliers et présentations

Le CCHST réalise son objectif de promotion de la SST par l'intermédiaire d'activités de mobilisation de divers groupes, en participant à plus de 38 événements au cours de l'exercice et en participant à des réunions, conférences et des présentations dans la plupart des régions du Canada. La participation à ces événements sert à la fois les objectifs de marketing et de communications. En effet, ce sont, pour le centre, autant d'occasions de mettre en vedette son vaste éventail de produits et services. Il est possible de cibler des

groupes précis, pour faire la promotion de milieux de travail sains dans l'ensemble du Canada. L'interaction importante entre les participants et le CCHST contribue à nous garder en contact avec les besoins des travailleurs canadiens.

| | |
|--|---|
| Lancement national de la semaine SASST Yellowknife (T.N.-O.) – le 2 mai 2005 Participation | New Orleans, Louisiane – du 12 au 15 juin 2005 Exposition |
| Jour de la santé et de la sécurité de la SNASST Ohsweken (Ont.) – le 2 mai 2005 Exposition | Journée conjointe de la santé et de la sécurité de la Ville de Toronto Toronto (Ont.) – le 17 juin 2005 Conférencier |
| Séminaire annuel sur la sécurité de l'industrie pétrolière Banff (Alb.) – du 3 au 6 mai 2005 Exposition | 15 ^e congrès mondial sur la gestion des catastrophes Toronto (Ont.) – du 10 au 13 juillet 2005 Exposition |
| Journée de la santé et de la sécurité du Conseil scolaire de Hamilton-Wentworth Hamilton (Ont.) – le 4 mai 2005 Conférencier/Exposition | Forum public de l'ACATC Vancouver (C.-B.) – du 24 au 26 juillet 2005 Exposition |
| CANECT 2005 Toronto (Ont.) – les 11 et 12 mai 2005 Exposition | Congrès de l'Élément National de l'AFPC Québec (Qc) – du 15 au 19 août 2005 Participation/Exposition |
| AIHCE Anaheim, CA – du 22 au 25 mai 2005 Conférencier/Exposition | Association canadienne d'ergonomie Halifax (N.-É.) – du 15 au 18 août 2005 Documents seulement |
| Transportation Health & Safety Association of Ontario Toronto (Ont.) – les 25 et 26 mai 2005 Exposition | Conférence annuelle des Six nations sur la sécurité Ohsweken (Ont.) – les 21 et 22 septembre 2005 Exposition |
| Conférence du Conseil du Trésor sur la santé et la sécurité au travail Saint Sauveur (Qc) – du 30 mai au 2 juin 2005 Conférencier/Exposition | Conférence sur la sécurité des sables bitumineux Fort McMurray (Alb.) – le 15 septembre 2005 Matériel seulement |
| Fédération canadienne des municipalités St John's (T.-N.) – du 2 au 4 juin 2005 Exposition | Conférence sur le perfectionnement professionnel de la Société canadienne de la santé et de la sécurité au travail |
| American Society of Safety Engineers | |

| | |
|--|--|
| Edmonton (Alb.) – du 18 au 21 septembre 2005 Conférencier/Exposition | Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents du travail du Nouveau-Brunswick St John (N.-B.) – les 24 et 25 octobre 2005 Conférencier |
| NSC + XVII World Congress on Safety and Health at Work Orlando, Floride – du 21 au 23 septembre 2005 Exposition | Troisième conférence et exposition annuelle du Centre for Health, Environment et Safety London (Ont.) – le 27 octobre 2005 Conférencier/Exposition |
| Conférence de l'International Occupational Hygiene Association Afrique du Sud – du 19 au 23 septembre 2005 Conférenciers/stand d'exposition | Quatrième conférence annuelle de la Health and Safety Conference of Alberta Calgary (Alb.) – du 7 au 9 novembre 2005 Exposition |
| Centre de santé et de sécurité des travailleurs et des travailleuses Don Mills (Ont.) – du 25 au 29 septembre 2005 Exposition | Conférence Wellness in the Workplace Niagara Falls (Ont.) – le 23 novembre 2005 Exposition |
| Conférence de la division de l'APAI de Muskoka Rama (Ont.) – le 28 septembre 2005 Conférencier | Rencontre des agents de la sécurité du Conseil scolaire catholique de Hamilton - Wentworth Hamilton (Ont.) – le 2 décembre 2005 Conférencier |
| Congrès biennuel du SCFP Winnipeg (Manitoba) – du 3 au 7 octobre 2005 Exposition | Conférence sur la santé, la sécurité et le mieux-être des Ontario Safety Partners Stoney Creek (Ont.) – le 8 décembre 2005 Exposition |
| Conférence technique et réunion générale annuelle de l'Association canadienne de vérification environnementale Toronto (Ont.) – les 5 et 6 octobre 2005 Exposition | Conférence de la Human Resource Professionals Association of Ontario Toronto (Ont.) – du 1 ^{er} au 3 février 2006 Exposition |
| Le Grand Rendez-Vous Montréal (Qc) – le 6 octobre 2005 Exposition | Conférence de la Manitoba Construction Safety Association Winnipeg (Man.) – les 7 et 8 février Exposition |
| Conférence Santé, travail et mieux-être Montréal (Qc) – du 20 au 22 octobre 2005 Exposition | |

Journée de réflexion sur les
microtraumatismes répétés de l'Université
McMaster
Hamilton (Ont.) – le 28 février 2006
Exposition

Congrès des métallurgistes unis
d'Amérique
Montréal (Qc) – du 4 au 6 mars 2006
Exposition

Conférence du Nova Scotia Safety
Council
Halifax (N.-É.) – les 22 et 23 mars 2006
Exposition/Exposé

Conférence de la Brant County Health
Unit
Brantford (Ont.) – le 29 mars 2006
Exposition

Section III. Renseignements supplémentaires

Aperçu du rendement financier

Les recettes provenant de la vente de produits et de services continue de diminuer dans de nombreux secteurs de produits. La raison principale de cette diminution est que le marché évolue dans le domaine de l'information, à cause de la concurrence que se livrent les fournisseurs de renseignements sur la SST en ligne. De plus, la dévaluation du dollar américain a fait diminuer les ventes globales, étant donné que toutes les transactions effectuées à l'extérieur du Canada le sont en dollars américains. Pour compenser ces pertes, le CCHST a étendu son service de formation pour offrir les cours en ligne, et il a créé un nouveau service qui consiste en un système de gestion des fiches signalétiques. Les crédits sont à peu près les mêmes que pour les années précédentes. De façon à respecter le budget, on a décidé de procéder à un gel des dépenses en cours d'exercice.

Au cours du présent exercice, le CCHST a cessé de payer directement à TPSGC les prestations de maladie de ses employés pour adopter le même système que les autres ministères. Ce système consiste en un financement du Conseil du Trésor sous forme de crédit législatif et en le paiement d'un taux fixe correspondant par le CCHST.

Environ 50 % du budget du CCHST continuent à provenir de la vente de produits et services. Les charges sont à peu près équivalentes à celles des années précédentes. Les états financiers vérifiés sont publiés dans notre rapport annuel.

Tableaux financiers récapitulatifs

Les tableaux suivants s'appliquent au CCHST :

| | |
|--|----|
| Tableau 1 Sommaire des crédits votés | 37 |
| Tableau 2 Comparaison du total des charges prévues aux charges réelles..... | 37 |
| Tableau 3 Comparaison historique du total des charges prévues et réelles..... | 38 |
| Tableau 4 Revenus disponibles | 38 |
| Tableau 5 Passif éventuel | 40 |
| Tableau 6 Autres renseignements : Sommaire des revenus, charges et crédits | 41 |
| Tableau 7 Autres renseignements : Frais d'utilisation..... | 42 |
| Tableau 8 Politiques des voyages :..... | 43 |

Tableau 1
Sommaire des crédits votés
Autorisations pour 2005-2006 - Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)

| Crédit | 2005-2006 | | |
|---|-----------------|-------------------------|-----------------|
| | Charges prévues | Total des autorisations | Charges réelles |
| Crédit 20 | 4.5 | 4.5 | 4.4 |
| Budget des dépenses supplémentaires (A) | - | 0.1 | 0.1 |
| Total pour le Ministère | 4.5 | 4.6 | 4.5 |

On a reçu des fonds supplémentaires au cours de l'exercice pour le roulement, desquels on a déduit le montant correspondant aux économies réalisées dans les dépenses.

Tableau 2
Comparaison du total des charges prévues et des charges réelles 2005-2006 (en millions de dollars)

| Secteur d'activité | ETP | Fonctionnement | Capital | Subventions et contributions | Total des charges brutes | Moins : revenus disponibles | Total des charges nettes |
|--|-----|----------------|---------|------------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| CCHST | 96 | 8.8 | - | - | 8.8 | 4.3 | 4.5 |
| Total des autorisations | 96 | 8.9 | - | - | 8.9 | 4.3 | 4.6 |
| Réelles | 87 | 8.3 | - | - | 8.3 | 3.8 | 4.5 |
| Autres revenus et charges | | | | | | | |
| Autres revenus non disponibles | | | | | | | - |
| Total des autorisations | | | | | | | - |
| Réelles | | | | | | | - |
| Coûts des services fournis par les autres ministères | | | | | | | 0.7 |
| Total des autorisations | | | | | | | 0.7 |
| Réelles | | | | | | | 1.2 |
| Coûts nets du programme | | | | | | | 5.2 |
| Total des autorisations | | | | | | | 5.3 |
| Réelles | | | | | | | 5.7 |

On n'a pas encaissé les revenus prévus, car il devient de plus en plus difficile d'atteindre les objectifs de vente en raison de la progression rapide des technologies et de la disponibilité d'information de rechange. On a fait diminuer les charges liées à la production de revenus pour compenser la diminution des revenus. Les coûts des services fournis par d'autres ministères représentent les coûts des locaux fournis par TPSGC et les services de vérification fournis par le BVG. En outre, on a intégré au budget, pour la première fois, les coûts liés aux prestations de soins dentaires et de santé. Ces chiffres ne font pas partie du Rapport sur les plans et les priorités, mais ils sont divulgués dans les états financiers vérifiés.

Tableau 3
Comparaison historique du total des charges prévues et réelles
(en millions de dollars)

| Secteur d'activité | Réelles 2003- 2004 | Réelles 2004- 2005 | Charges prévues | 2005- 2006 | Réelles |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|---------------------------------|------------|
| | | | | Total des autori- sations | |
| CCHST | 4,0 | 4,4 | 4,5 | 4,6 | 4,5 |
| Total | 4,0 | 4,4 | 4,5 | 4,6 | 4,5 |

Table 4
Revenus disponibles
(En millions de dollars)

| Secteur d'activité | Réelles 2003- 2004 | Réelles 2004- 2005 | Charges prévues | 2005- 2006 | Réelles |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|---------------------------------|------------|
| | | | | Total des autori- sations | |
| CCHST | 3,8 | 3,8 | 4,3 | 4,3 | 3,8 |
| Total | 3,8 | 3,8 | 4,3 | 4,3 | 3,8 |

Les revenus disponibles représentent les sommes provenant de la vente de biens et services. Environ 50 % du budget de fonctionnement du CCHST provient de ses activités de recouvrement des coûts. Les conditions générales du marché, la fluctuation des opérations de change, les budgets du gouvernement, les changements technologiques et la concurrence ont tous des répercussions sur les ventes de biens et services.

Tableau 5 Passif éventuel

Obligations et litiges en cours ou imminents

Le CCHST est impliqué dans un litige découlant du cours normal des affaires. Un montant, conforme à l'avis juridique obtenu de notre conseiller juridique, a été inscrit comme créateur à la fin de l'exercice.

Autres éléments de passif

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| Indemnités de vacances | 372 232 \$ |
| Indemnité de départ des employés | 980 416 \$ |
| Total | 1 352 648 \$ |

Indemnités de vacances

Les employés ont le droit de reporter les vacances non utilisées d'une année à l'autre jusqu'à concurrence de 30 jours. Ces coûts ne sont comptabilisés que lorsque les indemnités sont versées.

Indemnité de départ des employés

Les employés du CCHST ont droit à des prestations de cessation d'emploi calculées en fonction du total de leurs années de service et de leur salaire au moment de leur départ. Le coût de ces prestations est comptabilisé à mesure que les employés rendent les services nécessaires pour les acquérir. La direction a déterminé son obligation au titre des prestations constituées en se fondant sur ses meilleures estimations des obligations constituées à la fin de l'exercice. Ces prestations représentent la seule obligation du CCHST au titre des avantages sociaux qui donne lieu à un règlement au moyen de paiements futurs.

Indemnités de maladie

Les employés ont le droit d'accumuler les congés de maladie non utilisés. Toutefois, ces crédits de congés de maladie ne représentent pas des avantages acquis et ne peuvent servir qu'en cas de maladie. Les crédits de congés de maladie accumulés qui seront payables dans les exercices futurs ne peuvent être raisonnablement déterminés. Par conséquent, aucun montant ne figure dans le tableau ci-dessus. Les indemnités de maladie sont imputées au fonds de fonctionnement de l'exercice au cours duquel elles sont versées.

Régime de retraite

Les employés admissibles participent au Régime de pensions de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations du CCHST représentent le coût total des contributions de l'employeur. Ce montant représente actuellement un multiple des cotisations obligatoires des employés et il peut fluctuer au fil du temps selon les résultats du régime. Les cotisations du CCHST sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'obligation totale du Centre au titre du régime. À l'heure actuelle, le CCHST n'est pas tenu de verser des cotisations pour combler une insuffisance actuarielle du Régime de pensions de retraite de la fonction publique.

**Sommaire des revenus, des charges et des crédits
(en milliers de dollars)**

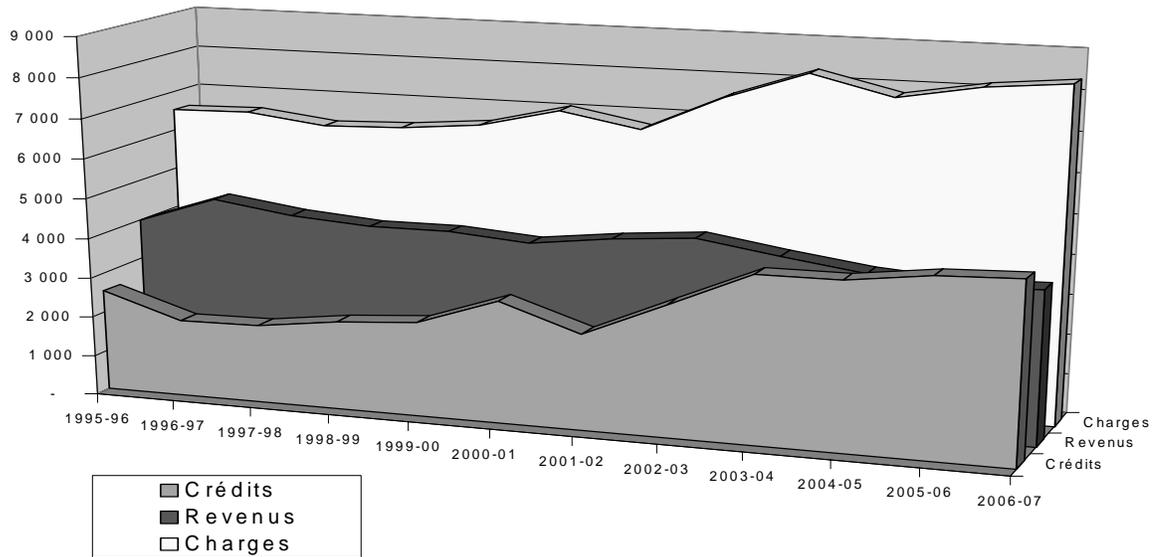


Tableau 6 – Autres renseignements (applicables uniquement au CCHST)

Sommaire des revenus, des charges et des crédits (en milliers de dollars)

| | Réel |
|---------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 1994- 1995 | 1995- 1996 | 1996- 1997 | 1997- 1998 | 1998- 1999 | 1999- 2000 | 2000- 2001 | 2001- 2002 | 2002- 2003 | 2003- 2004 | 2004- 2005 | 2005- 2006 |
| Revenus | 3 984 | 4 649 | 4 373 | 4 226 | 4 239 | 4 086 | 4 328 | 4 485 | 4 185 | 3 910 | 3 781 | 3 830 |
| Charges | 6 532 | 6 575 | 6 340 | 6 399 | 6 578 | 7 044 | 6 688 | 7 589 | 8 275 | 7 806 | 8 150 | 8 332 |
| Crédits | 2 548 | 1 926 | 1 967 | 2 222 | 2 359 | 3 043 | 2 400 | 3 276 | 4 156 | 4 173 | 4 369 | 4 501 |

Tableau 7 A – Rapport sur les frais d’utilisation pour 2005-2006

La *Loi sur les frais d’utilisation* ne s’applique pas aux revenus générés par le CCHST.

Tableau 7 B – Modèle de rapport sur les frais d’utilisation – Politique sur les normes de service pour les frais d’utilisation

En préparation pour la mise en oeuvre de la Politique sur les services pour les frais d’utilisation, le CCHST a effectué une enquête sur la satisfaction du client et une évaluation afin d’obtenir de la rétroaction des utilisateurs au sujet de leurs attentes et de leur niveau de satisfaction à l’égard de ses produits et services à recouvrement. Les rapports découlant de ces activités constitueront la base pour élaborer les normes de service du CCHST. Les frais d’utilisation sont générés à partir de la vente des produits et services du CCHST. Une description complète de ces produits et services se trouve au site suivant : <http://www.cchst.ca/products/>

| A. Frais externes | Normes de service | Résultats en matière de rendement | Consultation auprès des intervenants |
|--|---|-----------------------------------|---|
| Services d’abonnement | Étude de base pour définir un énoncé de politiques standard | Voir les rapports | http://www.ccohs.ca/cchst/reports/cust_survey.htm |
| Publications | Étude de base pour définir un énoncé de politiques standard Les clients définissent les normes pour chacun des projets | Voir les rapports | http://www.ccohs.ca/cchst/reports/studies/performanceJan06.html |
| Projets spéciaux | | Non applicable aux contrats | Non applicable aux contrats |
| <p>B. Renseignements supplémentaires</p> <p>Les services d’abonnement sont fondés sur une entente avec le client en ce qui concerne le niveau des services. Le CCHST assure le suivi de ses services en demandant la rétroaction de ses clients, en effectuant périodiquement des évaluations officielles et des enquêtes sur la satisfaction des clients. Pour l’année 2006, il n’y a pas de résultat significatif justifiant la rédaction d’un rapport. Cependant, de façon à faire augmenter le taux de réponse, le CCHST a communiqué directement avec ses clients pour évaluer ses produits et services. Les résultats seront intégrés au rapport sur le rendement ministériel de 2007. Les engagements en matière de service, les normes et la politique en matière de plainte du CCHST peuvent être consultés à l’adresse suivante : www.ccohs.ca/ccohs/standards.html. On y trouvera également des liens vers le système de rétroaction continue du CCHST.</p> | | | |

Tableau 8 – Politiques sur les voyages d'affaires

Le CCHST se conforme à l'autorisation spéciale de voyager du Conseil du Trésor et aux taux et indemnités indiqués dans la Directive du Conseil du Trésor sur les voyages d'affaires.

Section IV : Aperçu du Ministère

Mandat, vision et mission:

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) a été créé en 1978 par la *Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail* (L.R. 1985, ch. C-13), qui donne au Centre le mandat de promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire.

Le CCHST est la ressource nationale du Canada en matière de santé et de sécurité au travail. Il sert à promouvoir la santé et la sécurité en milieu de travail, à faciliter l'établissement de normes élevées dans ce domaine et à promouvoir la consultation et la collaboration entre les gouvernements, les syndicats et les employeurs, afin de réduire ou d'éliminer les risques professionnels.

Le CCHST envisage de devenir un centre de ressources documentaires de premier choix où les Canadiens pourront facilement obtenir des services de haute qualité sur la santé et la sécurité du travail.

Le CCHST est responsable envers le Parlement par l'entremise du ministre du Travail. Le Centre est un établissement public selon l'Annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Objectifs

Fournir aux Canadiens une information fiable, détaillée et intelligible sur la santé et la sécurité au travail, information qui facilite une prise de décisions éclairée, favorise le changement dans le milieu de travail, accroît la sensibilisation à la nécessité de promouvoir la santé et la sécurité au travail, et soutient l'éducation et la formation.

Principes directeurs

Le CCHST est régi et dirigé par un Conseil des gouverneurs tripartite composé de représentants de syndicats, d'employeurs et de leaders gouvernementaux (du fédéral, des provinces et des territoires) représentant leurs électors respectifs au Canada. Le Conseil se réunit trois fois l'an pour examiner les politiques et évaluer les travaux du CCHST. Lors de sa réunion de janvier 1997, le Conseil a formulé les principes directeurs suivants pour l'avenir du Centre, qui ont reçu l'appui des ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de la santé et de la sécurité du travail :

La Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail autorise le Centre à entreprendre une large gamme d'activités afin de « promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire ».

Le Conseil des gouverneurs du Centre désire que ces principes directeurs servent de guide au Centre à court et à moyen terme et qu'ils lui permettent d'avancer sur la voie du recouvrement des coûts.

1. Le Conseil réaffirme son engagement à appuyer le CCHST et le rôle utile que celui-ci joue auprès des travailleurs et des employeurs canadiens. Par ailleurs, le Conseil reconnaît l'importance d'une structure administrative tripartite pour le Centre.

Le Centre doit continuer de servir de source impartiale de renseignements techniques et de connaissances spécialisées à l'intention des travailleurs, des employeurs et des gouvernements, et ce afin d'assurer la santé et la sécurité en milieu de travail.

Le Centre doit continuer à fournir une analyse et une interprétation critiques de l'information relative à la santé et à la sécurité au travail.

De plus, les trois groupes qui composent le Conseil reconnaissent l'importance cruciale de maintenir la gratuité du Service des demandes de renseignements afin d'appuyer le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire.

2. Le Conseil et le Centre devront faire connaître aux ministres responsables l'excellence du Centre et le rôle qu'il joue afin d'obtenir un grand soutien au niveau des politiques et des directives gouvernementales.

3. Le Conseil reconnaît la grande qualité et la nature impartiale des activités du Centre. Il recommande que le Centre poursuive ses efforts de consultation et de recherche, tout en relevant le défi de l'impartialité dans un monde compétitif. Le Centre doit accorder une attention particulière au financement conjoint de projets qui ciblent les domaines clés en matière de besoins d'information.

Le Conseil recommande vivement à tous les gouvernements et autres organisations de considérer le Centre comme une source potentielle de services de consultation et de recherche.

4. Le Conseil recommande vivement aux organisations gouvernementales et non gouvernementales, notamment les organisations syndicales et patronales, de collaborer avec le Centre pour permettre l'accès du public aux services offerts par le Centre, entre autres ceux sur CD-ROM et sur Internet.

5. Le Conseil recommande au Centre d'envisager la possibilité de recueillir et de diffuser des renseignements statistiques sur la santé et la sécurité au travail.

6. Le Conseil reconnaît que le Centre est devenu un répertoire national pour les fiches signalétiques, et qu'il doit poursuivre ses efforts en vue d'encourager les entreprises à lui soumettre leurs fiches techniques, dans la mesure du possible.
7. Le Conseil recommande que les ressources du Centre soient disponibles sous la forme la plus pratique qui soit pour l'utilisateur, y compris sous forme de document papier.
8. Le Conseil encourage le Centre à établir des partenariats avec des autorités spécifiques afin de promouvoir la visibilité et la diffusion de l'information du CCHST. Ces partenariats pourraient prendre la forme d'une coopération entre les divers services de demandes de renseignements des gouvernements.
9. Le Conseil recommande que les gouvernements et autres autorités fournissent systématiquement au Centre tous les renseignements suivants : informations techniques, recherches, directives, codes de pratique et pratiques exemplaires.

Le président et administrateur en chef (PAC) ainsi que le personnel du CCHST s'engagent à suivre ces principes et à atteindre les priorités stratégiques que le Conseil a établies pour le Centre en veillant à ce que le CCHST :

- A. assure un service de demandes de renseignements confidentiel sur la santé et la sécurité au travail à l'intention des Canadiens;
- B. offre des produits et services payants mais économiques sur la santé et la sécurité en milieu de travail sous différentes formes, notamment :
 - disque optique compact (CD-ROM)
 - disque numérique polyvalent (DVD)
 - services d'information automatisés facilement accessibles
 - publications et guides
 - formation
 - adhésion;
- C. diffuse une information impartiale sur la santé et la sécurité au travail;
- D. soit un centre national de collaboration en matière de santé et de sécurité au travail pour les 14 administrations canadiennes et qui représente le Canada auprès d'organismes internationaux (p. ex. Organisation mondiale de la santé, Centre international d'informations de sécurité et de santé au travail);
- E. un répertoire national sur la santé et la sécurité au travail.

Le Conseil des gouverneurs du CCHST organise des réunions de planification stratégique une fois tous les trois ans environ pour décider des orientations futures du Centre. Au cours de la dernière réunion, en 2005, il a réitéré les principes directeurs

énoncés ci-dessus. Les membres du Conseil ont par ailleurs établi les priorités suivantes :

- continuer de « servir de centre national de renseignements au sujet de la santé et de la sécurité au travail ». Continuer d'offrir de l'information précieuse et utile.
- continuer d'offrir les produits et les services principaux. Cela suppose leur amélioration continue, de façon qu'ils soient toujours utiles et pertinents pour les milieux de travail et les travailleurs.
- devenir un centre national de statistiques sur la santé et la sécurité au travail.
- continuer de promouvoir la santé et la sécurité au travail au Canada, notamment la santé physique et mentale des travailleurs.

Structure organisationnelle

Structure organisationnelle : le CCHST relève du ministre fédéral du Travail et du ministre de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec. Les membres du Conseil des gouverneurs ne sont pas rémunérés et exercent leurs fonctions respectives partout au Canada. La présidence du Conseil est un poste non rémunéré qui est occupé à l'heure actuelle par le sous-ministre adjoint fédéral du Travail. Le président et administrateur en chef dirige le CCHST à partir de Hamilton (Ontario). Le CCHST fait le pont entre ses objectifs et ses priorités stratégiques par le biais d'un ensemble d'unités de service.

Régie : le Centre est régi par un Conseil des gouverneurs tripartite composé d'un président et de gouverneurs représentant les employeurs, les syndicats et les gouvernements canadiens (fédéral, provinciaux, territoriaux). Quatre gouverneurs représentent les travailleurs, quatre autres représentent les employeurs et au plus treize gouverneurs représentent les gouvernements provinciaux et territoriaux. Le président représente le gouvernement fédéral. Tous les membres du Conseil sont nommés par le gouverneur en conseil. Le Conseil se réunit trois fois par année pour discuter des politiques, de l'orientation et des priorités.

Direction : le Centre est dirigé par son président et administrateur en chef, qui guide les activités du CCHST et s'assure que le Centre remplit son mandat.

Unités de service : la Haute direction gère les activités du CCHST, notamment les finances, les installations, les ressources humaines et les partenariats.

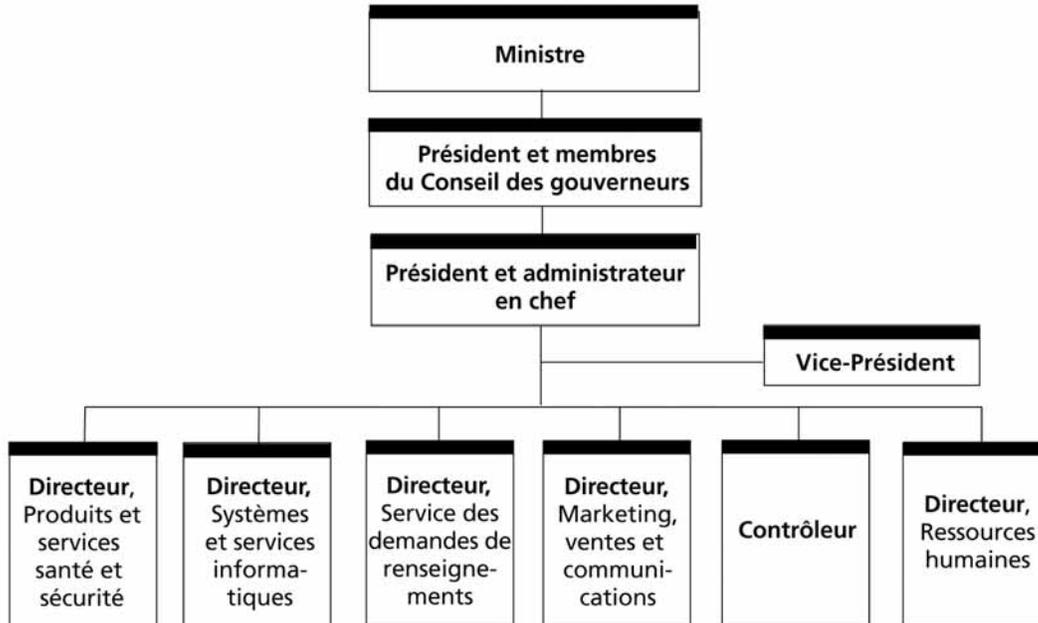
Le Service des demandes de renseignements répond gratuitement aux questions que lui posent les Canadiens sur la santé et la sécurité du travail.

L'unité Produits et services santé et sécurité fournit des produits et services de santé et de sécurité aux entreprises, aux organisations syndicales, aux gouvernements et aux professionnels de la santé, en régime de recouvrement des coûts.

L'unité Systèmes et services informatiques fournit la structure technique et les services de soutien pour la production et la promotion des produits et des services.

L'unité Marketing, Ventes et Communications assure la promotion, les communications et le service à la clientèle pour les produits et services du CCHST.

Organigramme



Section V: Autres points d'intérêt

A. Personnes-ressources pour plus de renseignements

Pour de plus amples renseignements sur le présent document ou sur tout produit ou service offert par le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, veuillez consulter :

CCHST
135, rue Hunter Est
Hamilton (Ontario) L8N 1M5
Tél. : 905-572-2981
1-800-668-4284 (Canada et É.-U.)
Télec. : 905-572-2206
www.cchst.ca

- S Len Hong
Président et administrateur en chef
905-572-2981, poste 4433
hongl@cchst.ca
- P K Abeytunga
Vice-président et directeur général
905-572-2981, poste 4537
abey@cchst.ca
- Bonnie Easterbrook
Contrôleuse
905-572-2981, poste 4401
bonniee@cchst.ca
- Norma Gibson MacDonald
Directrice intérimaire, Produits et services santé et sécurité
905-572-2981, poste 4527
anneg@cchst.ca
- Renzo Bertolini
Directeur intérimaire, Service des demandes de renseignements
905-572-2981, poste 4523
rogerc@cchst.ca
- Eleanor Irwin
Directrice, Ventes, Marketing et Communications
905-572-2981, poste 4408
eleanori@cchst.ca
- David Brophy
Directeur, Systèmes et services informatiques
905-572-2981, poste 4498
davidb@cchst.ca
- Louise Henderson
Directrice, Ressources humaines
905-572-2981, poste 4404
louiseh@ccohts.ca

B. Loi applicable et nom du ministère responsable

Le ministre fédéral du Travail est le seul responsable de la loi suivante devant le Parlement :

Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, L.R., 1985, ch. C-13

C. Examens clés

Pendant la période visée par le présent rapport, il n'y a eu aucun nouveau rapport. Tous les rapports, évaluations et examens antérieurs peuvent être consultés à :

<http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html> .

D. États financiers vérifiés

C Les états financiers vérifiés du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail se trouvent dans le Rapport annuel au Parlement 2005-2006 à l'adresse suivante : <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>

E. Liste des rapports législatifs et ministériels

- C Rapport annuel au Parlement par le Conseil des gouverneurs du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail - 2005-2006.
- C Rapport sur les plans et les priorités - 2005-2006
- C Évaluation du programme et étude de recouvrement des coûts – 2001
- C Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement du CCHST, 2005
- C Évaluation de la capacité de la Fonction de contrôleur moderne – 2002
- C Rapport du sondage sur la satisfaction des clients – 2004

Ces rapports figurent à l'adresse suivante : <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html> .

Détails sur les récentes enquêtes citées dans le rapport

Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement du CCHST, 2005

L'étude a consisté en quatre enquêtes effectuées entre le 4 et le 19 juillet 2005 :

- a) Produits – on a sollicité par courriel la participation de 1 299 clients dont les noms figuraient dans la base de données sur les clients du CCHST. Au total, 262 clients ont répondu (taux de réponse de 20 %). Cette enquête concernait les clients qui paient pour des produits et des services offerts par le CCHST.
- b) Demandes de renseignements – on a sollicité par courriel la participation de 1 196 clients ayant récemment utilisé le service. Le taux de réponse a été de 20 % (en comptant les courriels qui n'ont pu se rendre à leur destinataire). Cette enquête concernait les utilisateurs du service d'information public gratuit.

On a envoyé deux courriels de rappel. Le taux de réponse de 20 % est typique de ce genre d'enquête.

- c) En tout, 513 personnes ont choisi de répondre à l'enquête sur le site Web. L'enquête portait sur les utilisateurs du site Web du CCHST, et on pouvait y répondre à partir de la page d'accueil de la section Réponses SST, d'autres pages de la même section et de la page d'accueil du service d'information sur le Web.
- d) Entrevues (20) des principaux répondants, représentant un éventail d'intervenants du CCHST, notamment des gens d'affaires, des travailleurs, les gouvernements et les organisations non gouvernementales.

Rapport du sondage sur la satisfaction des clients 2004

L'étude a consisté en deux enquêtes :

- a) Enquête auprès des clients : on a sollicité par la poste la participation des clients actuels à l'enquête en ligne, entre le 19 février et le 26 mars 2004. On a expédié 3 736 formulaires d'enquête aux utilisateurs des services de demande de renseignements et des produits. En tout, 549 personnes ont rempli le formulaire, soit un taux de réponse de 15 %, qui est inférieur au taux prévu. Cela est probablement attribuable au fait qu'on a posté les invitations à répondre à l'enquête à laquelle il fallait répondre en ligne.
- b) Enquête auprès des visiteurs du site Web : l'enquête a été affichée sur le site Web du CCHST du 13 février au 9 mars 2004. Au total, 603 personnes ont choisi d'y répondre. Le groupe cible de l'enquête était l'ensemble des utilisateurs du site Web du CCHST.