

# ***ANNEXE A***

## **SONDAGE SUR LE SERVICE DE RENSEIGNEMENTS**

---

## UTILISATEURS DU SERVICE DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

DISPLAY	[Bonjour. Mon nom est _____ . Puis-je parler à <b>NOM</b> _____?]
AL	[D'ACCORD. CONTINUEZ, EN VACANCES/PARTI POUR PLUSIEURS JOURS,: <b>JE RAPPELERAI. MERCI.</b> NUMÉRO HORS SERVICE, NUMÉRO CHANGÉ, PAS DE RÉPONSE, OCCUPÉ, RÉPONDANT JAMAIS DISPONIBLE, REFUSE, PROBLÈME LINGUISTIQUE RENDEZ-VOUS POUR RAPPEL];  SI ON REFUSE LE RENDEZ-VOUS, REMERCIEZ ET CESSEZ  <b>INTRODUCTION AU RÉPONDANT</b>
DISPLAY	[Bonjour. Je vous appelle au nom du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail qui a mandaté notre firme, Réalités Canadiennes, pour effectuer un sondage auprès de personnes qui ont utilisé leur service des demandes de renseignements au cours de la dernière année. Le CCHST ne nous a fourni aucune information quant aux raisons pour lesquelles vous avez communiqué avec le Centre – on nous a simplement informés que vous aviez utilisé le service. Le sondage ne devrait pas prendre plus de dix minutes et il est mené dans le but d'évaluer le service qu'on vous a donné et d'améliorer la diffusion du programme. <b><i>Afin de vous remercier d'avoir répondu à ce sondage, nous vous inscrirons à un tirage où vous aurez la chance de recevoir la série complète des guides sur la santé et la sécurité du CCHST.</i></b> Toute l'information que vous nous donnerez restera strictement confidentielle et sera remise globalement au CCHST, ce qui évitera toute possibilité d'identifier les personnes sondées. Est-ce que je peux continuer?],
AL	[OUI, NON, N'A PAS OBTENU D'INFORMATION DU CCHST, FIXER UN RAPPEL];  SI REFUSE OU N'A PAS OBTENU D'INFORMATION DU CCHST, REMERCIEZ ET CESSEZ SI OUI, CONTINUEZ
Q0:S, QT	[Q0 Tout d'abord, combien de fois est-ce que vous ou votre entreprise avez utilisé le service des demandes de renseignements du CCHST au cours de la dernière année?],

POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];
DISPLAY	SI UNE FOIS À Q0, MONTREZ LE TEXTE CI-DESSOUS [Pour les prochaines questions, j'aimerais discuter précisément du sujet sur lequel vous avez demandé de l'information au service des renseignements.],
DISPLAY	SI PLUS D'UNE FOIS À Q0, MONTREZ LE TEXTE CI-DESSOUS [Pour les prochaines questions, j'aimerais discuter précisément du dernier sujet sur lequel vous avez demandé de l'information au service des renseignements.],
Q1, OPEN QT	[Q1 D'abord, quelle est l'information que vous ou votre entreprise désiriez obtenir du CCHST?],
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];
Q2:S, OPEN QT	[Q2 Nous sommes intéressés à savoir comment cette information a été utilisée dans les faits. A-t-elle été ...: (LISEZ LA LISTE)],
POST	[LISEZ TOUTES LES OPTIONS ET ENTREZ <b>OUI</b> OU <b>NON</b> POUR CHAQUE],
MT	[Utilisée pour fournir de l'information devant être diffusée dans un but éducatif ou de formation, Utilisée à des fins de recherche, Utilisée pour développer des lois ou des normes, Utilisée par des comités de santé sécurité en milieu de travail, Utilisée pour aider à se conformer aux règlements de santé sécurité en milieu de travail, Utilisée pour développer de meilleures pratiques, Utilisée pour améliorer les programmes de santé sécurité, Utilisée pour écrire des fiches techniques santé-sécurité, Utilisée à des fins personnelles ou pour s'informer personnellement, Utilisée pour faire une réclamation ou loger un appel auprès de la CSST, Utilisée pour recueillir de l'information sur les nouveaux produits chimiques utilisés en milieu de travail ou, Utilisée à d'autres fins (PRÉCISEZ), NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];
AL	[OUI, NON, NE SAIT PAS]
Q3A:S, QT	[Q3A Combien de personnes dans votre organisation ont utilisé l'information fournie par le CCHST? (LISEZ LA LISTE)],

POST CODE AS FIR  
SECOND, THIRD  
MENTION

AL		[Une, De deux à dix, 11 à 100, 101 à 500 501 à 1000 Ou plus de 1000, NE SAIT PAS];	
Q3B:S, QT	[Q3B	À quelle fréquence utilisez-vous personnellement l'information fournie par le CCHST?],	
POST		[NE LISEZ PAS LA LISTE],	
AL		[TOUS LES JOURS, PLUS D'UNE FOIS PAR SEMAINE, UNE FOIS PAR SEMAINE, PLUSIEURS FOIS PAR MOIS, TOUS LES MOIS, MOINS D'UNE FOIS PAR MOIS, N'UTILISE PAS PERSONNELLEMENT/N'A JAMAIS UTILISÉ PERSONNELLEMENT, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN, REFUSE,];	
		SI Q3A >1, LISEZ Q3C SI Q3A = 1 ET Q3B «N'UTILISE PAS PERSONNELLEMENT/N'A JAMAIS UTILISÉ PERSONNELLEMENT», POSEZ Q3C	OTHERS TO Q4
Q3C:S, QT	[Q3C	Avec combien de personnes avez-vous partagé cette information ou combien de personnes ont bénéficié de cette information? (LISEZ LA LISTE)],	
AL		[1, 2 à 10, 11 à 100, 101 à 500, 501 à 1000, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN, REFUSE,];	
Q4:S, QT	[Q4	L'information obtenue auprès du service des demandes de renseignements est-elle liée à des changements sur le lieu de travail qui pourraient améliorer la santé sécurité au travail? (LISEZ LA LISTE)],	
AL		[Oui@, changements actuels, Oui@, changements futurs/planifiés, Non, NE SAIT PAS];	

DISPLAY	Maintenant, j'aimerais connaître votre opinion du service des demandes de renseignements du CCHST selon l'information que vous avez reçue. Pour ce faire, j'aimerais utiliser une échelle de cinq points, où «1» signifie «très insatisfait(e)», 2 signifie «assez insatisfait(e)», «3» signifie «ni satisfait(e) ni insatisfait(e)», «4» signifie «assez satisfait(e)» et «5» signifie «très satisfait(e).»
POST	RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE AU BESOIN
Q5:S, QT	[Q5 Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du service des renseignements?],
AL	[1 – TRÈS INSATISFAIT(E), 2 – ASSEZ INSATISFAIT(E), 3 – NI SATISFAIT(E) NI INSATISFAIT(E), 4 – ASSEZ SATISFAIT(E), 5 – TRÈS SATISFAIT(E), NE SAIT PAS/PAS D'OPINION, REFUSE,];
Q6:S, QT	[Q6 Et comment évalueriez-vous votre satisfaction pour ce qui est d'avoir eu une réponse <b>au bon moment?</b> ],
AL	[COMME Q5,];
Q7:S, QT	[Q7 Comment évalueriez-vous votre satisfaction quant aux <b>connaissances et capacités</b> du personnel à comprendre vos besoins?],
AL	[COMME Q5,];
Q8:S, QT	[Q8 Comment évalueriez-vous votre satisfaction quant à la <b>courtoisie</b> du personnel?]
AL	[COMME Q5,];
Q9A:S, QT	[Q9a À la fin, avez-vous eu ce que vous attendiez du service des demandes de renseignements du CCHST?
AL	[OUI@, ENTIÈREMENT, OUI@, EN PARTIE, NON, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN, REFUSE,];
Q9B:S, QT	[Q9b Quel aspect de l'information reçue présentait le plus de valeur à vos yeux? (LISEZ LA LISTE)?

AL	[Le contenu, L'exhaustivité de l'information, c.-à-d. des renseignements détaillés et complets, La clarté, La fiabilité, AUTRE _____ PRÉCISEZ,];	
Q10, OPEN QT	[Q10 Qu'auriez-vous fait si vous n'aviez pu obtenir cette information auprès du CCHST?	
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];	
Q11, OPEN QT	[Q11 Y a-t-il des façons dont on pourrait améliorer le service des renseignements afin qu'il réponde mieux à vos besoins?	
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];	
Q12A:S, QT	[Q12A Y a-t-il d'autres sources d'information sur la santé sécurité au travail du type que vous recevez du service des demandes de renseignements que vous pourriez utiliser au lieu du CCHST?],	
AL	[OUI, NON, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];	
	SI OUI À Q12A, POSEZ Q12B ET Q12C	OTHERS TO Q13A
Q12B, OPEN QT	[Q12B Quels sont ces services?	
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];	
Q12C:S, QT	[Q12C Comment évalueriez-vous l'utilité de l'information que vous obtenez de ces autres sources comparativement à celle du CCHST? Diriez-vous que l'information est... (LISEZ LA LISTE)],	
AL	[Plus utile pour vos besoins, À peu près la même, ou Moins utile, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];	
Q13A:S, QT	[Q13A Avez-vous utilisé d'autres produits ou services du CCHST au cours des deux dernières années?],	
AL	[OUI, NON, NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];	
	SI OUI À Q13A, POSEZ Q13B À Q13C	OTHERS TO Q14A

Q13B,  
OPEN  
QT [Q13B Quels sont les services que vous avez utilisés?

POST [ENTREZ MOT POUR MOT];

Q13C:S,  
QT [Q13C Avez-vous été satisfait(e) des services que vous avez reçus?

AL [OUI,  
NON,  
NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];

Q14A:S,  
QT [Q14A Y a-t-il des produits ou services liés à la santé sécurité au travail que  
vous aimeriez que le CCHST vous offre?],

AL [OUI,  
NON,  
NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];

SI OUI À Q14A, POSEZ Q14B ET14C

Q14B,  
OPEN  
QT [Q14B Quels sont ces produits?

POST [ENTREZ MOT POUR MOT,  
NE SAIT PAS/PAS CERTAIN,];

SI ON A NOMMÉ DES PRODUITS À Q13B, POSEZ Q13C

Q14C,  
OPEN  
QT [Q14C Quel est le maximum que vous seriez prêt(e) à payer pour des  
produits de ce genre?

POST [ENTREZ MOT POUR MOT]; \_\_\_\_\_ \$

Q15:M  
OPEN  
QT [Q15 Connaissez-vous le site Réponses SST, le service gratuit de  
questions et réponses sur le site Web du CCHST?]

AL [OUI,  
NON,  
NE SAIT PAS];

DISPLAY [Maintenant, j'aimerais obtenir de l'information sur vous et sur votre  
entreprise pour m'aider à classifier vos réponses.];

Q16,  
OPEN  
QT [Q16 Quel est le secteur d'activité de votre organisation?],

OTHERS TO DISPLA  
BEFORE Q15

POST [ENTREZ MOT POUR MOT; À CODER PAR LA SUITE];

Q17:Q, RANGE 0-1000, DEFAULT 0  
 QT [Q17 Combien d'établissements votre organisation compte-t-elle au Canada?],

POST [SI REFUSE, CODEZ 0],  
 Q [---];

Q18:Q, RANGE 0-100,000, DEFAULT 0  
 QT [Q18 Combien d'employés, y compris vous-même, votre organisation compte-t-elle habituellement? (SI PLUS D'UN EMPLACEMENT À Q15, AJOUTEZ : dans tous vos établissements au Canada)?],

POST [SI REFUSÉ, CODEZ 0],  
 Q [-----];

Q19:Q, RANGE -1 - 100, DEFAULT 0  
 QT [Q19 Environ quel pourcentage de ces employés sont couverts par une convention collective?],

POST [SI REFUSÉ, CODEZ -1],  
 Q [---];

Q20:M, OPEN  
 QT [Q20 Afin qu'on puisse vérifier mon travail, pourriez-vous me donner votre nom?],

POST [ENTREZ MOT POUR MOT];

Q21:M, OPEN  
 QT [Q21 Et quel poste occupez-vous?],

POST [ENTREZ MOT POUR MOT];

INFORMATION POUR LE TIRAGE? ***Afin de vous remercier d'avoir répondu à ce sondage, nous vous inscrirons au tirage où vous aurez la chance de recevoir la série complète des guides de santé sécurité du CCHST. OBTENEZ LA PERMISSION***

Merci beaucoup d'avoir participé à ce sondage. Toute l'information que vous nous avez donnée demeurera strictement confidentielle.

SEXE DU RÉPONDANT  
 LANGUE DE L'ENTREVUE  
 PROVINCE

DO NOT USE REFUSE  
 AVERAGE

**Tableau A-1 Nombre de fois que le Service des demandes de renseignements a été utilisé**

Nombre	Fréquence	Pourcentage
Une fois	138	50
2 à 5	101	37
6 à 10	16	6
Plus de 11	19	7
Total	274	100

**Tableau A-2 Renseignements recherchés auprès du Service des demandes de renseignements**

Information	Fréquence	Pourcentage
Produits chimiques en milieu de travail	26	9
Fiches techniques	18	6
Rayonnement - matériel de bureau	11	4
Ergonomie	10	3
SIMDUT - info sur la formation	8	3
Parfums	7	2
Émanations de brasage et de soudage	6	2
Produits de nettoyage/solvants	6	2
Matériel de lève-palettes	6	2
Violence/harcèlement	6	2
Cancérogène	5	2
Chutes (protection)	5	2
Moisissure	4	1
Collyre	4	1
Canal carpin	4	1
Chaleur/température sur les lieux de travail	4	1
Émanations de toner	3	1
Amiante	3	1
Plomb dans les peintures	3	1
Déchets d'oiseaux	3	1
Utilisation d'échelles	3	1
Silice	2	1
Émanations de diesel	2	1
Tabagisme	2	1
Sécurité des lasers	2	1
Poussière	1	0
Mercurure	1	0
Acide	1	0
Autres	121	40

**Tableau A-3 Comment l'information a été utilisée**

Utilisé pour...	Fréquence	Pourcentage
Information dans un but éducation ou de formation	167	57
Recherche	142	48
Élaboration des lois ou des normes	60	20
Comités SST	159	54
Observation des règlements SST	192	66
Élaboration des pratiques exemplaires	192	66
Amélioration des programmes S et S	210	71
Rédaction de fiches techniques	34	12
Information	163	55
Réclamation ou appels CSPAAT	30	10
Information sur les nouveaux produits chimiques en milieu de travail	69	23
Autres	64	22

**Tableau A-4 Nombre de personnes utilisant les renseignements du CCHST**

Nombre	Fréquence	Pourcentage
1	71	25
2-10	105	38
11-100	66	24
101-500	18	6
501-1000	8	3
Plus de 1 000	11	4
Total	279	100

**Tableau A-5 Nombre de fois que les renseignements du CCHST sont utilisés par l'acheteur**

Nombre	Fréquence	Pourcentage
Tous les jours	23	8
Plus d'une fois par semaine	5	2
Une fois par semaine	7	3
Plusieurs fois par mois	11	4
Tous les mois	36	13
Moins d'une fois par mois	165	60
N'utilise pas	28	10
Total	275	100

**Tableau A-6 Utilisation des renseignements du CCHST liés aux changements en matière de SST en milieu de travail**

	Fréquence	Pourcentage
Oui, changements actuels	163	56
Oui, changements futurs, planifiés	55	19
Non	74	25
	33	11
Total	292	100

**Tableau A-7 Renseignements requis du CCHST?**

	Fréquence	Pourcentage
Oui, tous	221	75
Oui, certains	42	14
Non	33	11
Total	296	100

**Tableau A-8 Caractéristiques des renseignements reçus présentant le plus de valeur**

Aspect de l'information	Fréquence	Pourcentage
Contenu	147	52
Exhaustivité	32	11
Clarté	35	12
Fiabilité	45	16
Tous les aspects		
Susmentionnés	12	4
Tous les autres aspects	14	5
Total	285	100

**Tableau A-9 Autres sources d'information**

Source	Fréquence	Pourcentage
Internet	64	43
Sites Web américains	19	13
Bibliothèque	18	12
IAPA	8	5
Sites Web gouvernementaux	8	5
Centre de S et S des travailleurs et travailleuses	7	5
Ministère du Travail (provincial)	5	3
CSPAAT	5	3
Santé Canada	4	3
Sites Web universitaires	4	3
Livres/textes/magazines	3	2
Association des infirmières et des infirmiers de l'Ontario	2	1
Médecins/hôpitaux	1	1
Autres	110	74
Total	148	100

**Tableau A-10 Niveau de satisfaction à l'égard du Service des demandes de renseignements du CCHST**

Notation	Globalement		Réponse en temps utile		Connaissances et capacité du personnel		Courtoisie du personnel	
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage
Très insatisfait(e)	10	3	6	1	0	2	1	0
Assez insatisfait(e)	9	3	9	1	0	3	1	0
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	22	7	23	11	4	11	11	4
Assez satisfait(e)	99	33	89	51	18	30	51	18
Très satisfait(e)	157	53	169	212	77	53	212	77
Total	297	100	296	276	100	100	276	100

**A-11 Existence d'autres sources d'information en matière de SST**

Réponse	Fréquence	Pourcentage
Oui	125	51
Non	121	49
Total	246	100

## A-12 Améliorations possibles des produits/services du CCHST

Améliorations possibles	Fréquence	Pourcentage
Accès en ligne à l'information	22	21
Délai de réponse plus court	17	16
Autres mentions	13	12
Augmentation des effectifs	10	10
Renseignements plus précis/ plus approfondis	9	9
Réduction des prix/droits	7	7
Renseignements à jour	6	6
Fournir des réponses au téléphone	6	6
Accès plus facile aux renseignements	5	5
Amélioration du site Web en général	4	4
Amélioration des liens aux autres sites	3	3
Fournir de la formation/de l'éducation	3	3
Total	105	100

**Table A-13 Existence d'autres sources d'information en matière de SST**

Sources	Fréquence	Pourcentage
Autres bibliothèques	28	24
Internet	25	21
IAPA	9	8
Centres S et S régionaux	8	7
Ministère du Travail	6	5
Site Web du NIOSH	5	4
CSST	5	4
CSPAAT	5	4
Autres bibliothèques	5	4
Site Web de l'OSHA	4	3
Santé Canada	4	3
Livres/périodiques/textes	4	3
Associations de la sécurité au travail	4	3
MEDLINE	3	3
Bibliothèques universitaires	2	2
ACNOR	1	1
Total	118	100

**Table A-14 Utilisation des autres produits/services du CCHST au cours des deux dernières années**

	Fréquence	Pourcentage
Oui	79	27
Non	209	73
Total	288	100

**Table A-15 Quels produits/services du CCHST?**

Produit/Service	Fréquence	Pourcentage
Site Web	26	34
Réponses en matière de SST	4	5
CD-ROM des fiches techniques	10	13
Information sur les produits chimiques (disques ChemSource)	4	5
Publications/livres	20	26
Autres	13	17
Total	77	100

**Tableau A-16 Produits/services que le CCHST devrait fournir**

Produit/Service	Fréquence	Pourcentage
Davantage de bases de données	10	14
Information/ Formation SIMDUT	7	10
Base de données sur les fiches techniques	5	7
Cours de formation	5	7
Dépliants/ bulletins d'information	5	7
Davantage d'information sur l'environnement	3	4
Vidéos	3	4
Manuels/livres	3	4
Information sur l'ergonomie	2	3
Autres	27	39
Total	70	100

**Tableau A-17 Au courant des réponses en matière de SST**

	Fréquence	Pourcentage
Oui	164	56
Non	131	44
Total	295	100

**Table A-18 Types d'organismes répondants**

Type	Fréquence	Pourcentage
Gouvernement	52	18
Éducation	17	6
Soins de santé/hôpitaux	28	9
Organismes/ conseillers S et S	16	5
Autres organismes de conseil	13	4
Organismes sans but lucratif	10	3
Syndicats	8	3
Entreprises de fabrication	71	24
Autres	82	28
Total	297	100

**Tableau A-19 Nombre d'établissements au Canada**

Nombre	Fréquence	Pourcentage
Moins de 5	212	71
5 – 19	49	16
20 – 49	13	4
50 – 99	12	4
100 et plus	14	5
Total	300	100

**Table A-20 Nombre d'employés**

Nombre	Fréquence	Pourcentage
<20	102	34
20 – 49	21	7
50 – 99	28	9.3
100 – 499	54	18
500 – 999	19	6.4
1 000 – 9,999	59	19.6
Plus de 10 000	17	5.7
Total	300	100

**Tableau A-21 Pourcentage d'employés couvert par une convention collective**

---

<b>% d'employés</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
Moins de 10	132	44
11 – 25	7	2
26 – 50	25	8
51 – 75	29	10
76 – 90	55	18
91 – 100	52	17
Total	300	100

# ***ANNEXE B***

## **SONDAGE SUR LE SERVICE INTERNET**

---

## SONDAGE SUR LE SERVICE INTERNET

DISPLAY	[La présente étude est effectuée par La Groupe CF, une firme de sondage d'opinion. Nous avons reçu le mandat de mener une enquête auprès des utilisateurs du site Web du Centre canadien d'hygiène et de santé au travail.],
DISPLAY	Ce sondage ne prendra que quelques minutes de votre temps. <b>Si on offre une récompense : Pour vous remercier d'avoir répondu au sondage, nous vous inscrirons au tirage d'un abonnement gratuit à tous les produits du CCHST.</b> L'information que vous nous donnerez dans le cadre de cette recherche restera strictement confidentielle et sera fournie au CCHST sous forme regroupée seulement.
Q1:Q, QT	[Q1 Combien de fois avez-vous visité le site Web du CCHST au cours de la dernière année?],
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];
Q2: OPEN QT	[Q2 Lors de ces visites, quelle est l'information que vous ou votre firme recherchez sur le site Web du CCHST?],
POST	[ENTREZ MOT POUR MOT];
Q3:S, QT	[Q3 Nous aimerions savoir comment cette information a été utilisée dans les faits. A-t-elle été...],
POST	[ENTREZ <b>OUI</b> OU <b>NON</b> POUR CHAQUE SÉLECTION],
MT	[Utilisée pour fournir de l'information devant être diffusée dans un but éducatif ou de formation, Utilisée à des fins de recherche, Utilisée pour développer des lois ou des normes, Utilisée par des comités de santé-sécurité en milieu de travail, Utilisée pour aider à se conformer aux règlements de santé sécurité en milieu de travail, Utilisée pour développer de meilleures pratiques, Utilisée pour améliorer les programmes de santé sécurité, Utilisée pour écrire des fiches techniques santé-sécurité, Utilisée à des fins personnelles ou pour s'informer personnellement, Utilisée pour faire une réclamation ou loger un appel auprès de la CSST, Utilisée pour recueillir de l'information sur les nouveaux produits chimiques utilisés en milieu de travail ou, Utilisée à d'autres fins (PRÉCISEZ), NE SAIT PAS/PAS CERTAIN/NE SE SOUVIENT PAS];

AL	[OUI, NON, NE SAIT PAS];
Q4: QT	[Q4 Combien de personnes dans votre organisation ont utilisé l'information fournie par le CCHST?],
AL	[Une, De deux à dix, 11 à 100, 101 à 500, 501 à 1000, Ou plus de 1000, NE SAIT PAS];
Q5:S, QT	[Q5 L'information obtenue sur le site Web du CCHST est-elle liée à des changements sur le lieu de travail qui pourraient améliorer la santé sécurité au travail?],
AL	[OUI@, CHANGEMENTS ACTUELS, OUI@, CHANGEMENTS FUTURS/PLANIFIÉS, NON, NE SAIT PAS];
DISPLAY	Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait(e) du site Web du CCHST. Pour ce faire, veuillez utiliser une échelle de cinq points, où «1» signifie «très insatisfait(e)», «2» signifie «assez insatisfait(e)», «3» signifie «ni satisfait(e) ni insatisfait(e)», «4» signifie «assez satisfait(e)» et «5» signifie «très satisfait(e)».
Q6:S, QT	[Q6 Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du site Web du CCHST?],
AL	[1 – TRÈS INSATISFAIT(E), 2 – ASSEZ INSATISFAIT(E), 3 – NI SATISFAIT(E) NI INSATISFAIT(E), 4 – ASSEZ SATISFAIT(E), 5 – TRÈS SATISFAIT(E), NE SAIT PAS/PAS D'OPINION, REFUSE,];

**Tableau B-1 Nombre de visites du site Web du CCHST**

Nombre de visites	Nombre de répondants	Pourcentage
Moins de 5	331	66
5 à 19	79	16
20 à 49	47	9
50 à 100	35	7
Plus de 100	7	1
Total	499	100

**Table B-2 Comment les renseignements du CCHST ont été utilisés**

Utilisés...	Fréquence	Pourcentage
Pour fournir de l'information devant être diffusée dans un but éducatif ou de formation	229	46
À des fins de recherche	147	30
Pour élaborer des lois ou des normes	30	6
Par des comités de santé et de sécurité en milieu de travail	154	31
Pour élaborer des pratiques exemplaires	163	33
Pour améliorer les programmes de santé et de sécurité	206	41
Pour écrire des fiches techniques	30	6
Pour s'informer personnellement	188	38
Pour les réclamations ou appels CSPAAT	7	1
Pour recueillir de l'information sur les nouveaux produits chimiques utilisés en milieu de travail	46	9
Aucun	11	2

**Tableau B-3 Nombre de personnes de l'organisme utilisant les renseignements du CCHST**

Nombre	Fréquence	Pourcentage
Une	120	30
Deux à dix	149	37
11 - 100	83	20
101 - 500	28	7
501 - 1000	7	2
Plus de 1000	19	5
Total	406	100

**Tableau B-4 Utilisation des renseignements du CCHST liés à des changements en matière de SST**

---

	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
Oui, changements actuels	125	32
Oui, changements futurs/planifiés	156	40
Non	111	28
Total	392	100

**Tableau B-5 Niveau de satisfaction à l'égard du site Web CCOHS**

---

<b>Niveau de satisfaction</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
Très insatisfait(e)	68	16
Assez insatisfait(e)	36	9
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	20	5
Assez satisfait(e)	114	27
Très satisfait(e)	182	43
Total	420	100



---

# ***ANNEXE C***

---

## ***SONDAGE AUPRÈS DES CLIENTS ACTUELS***

---

## *Sondage auprès des clients du CCHST - produits d'information*

---

Le présent questionnaire vous a été envoyé dans le cadre d'une évaluation des produits d'information du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. Vous avez été sélectionné(e) pour ce sondage parce que les dossiers du CCHST indiquent que vous avez commandé **PRODUIT 1**. Nous avons mandaté la firme de recherche indépendante, ARC Applied Research, pour mener cette étude. *Vos réponses resteront strictement confidentielles. Le CCHST ne recevra que des données regroupées.*

**Veillez remplir le questionnaire et le retourner par télécopieur à ARC au (613) 232-7102 d'ici le 22 juin 2001. Pour toute question concernant ce sondage, communiquez avec Doug Smith au (613) 230-4394.**

**Tous ceux qui auront dûment rempli le sondage participeront au tirage d'un abonnement gratuit d'un an aux produits de base du CCHST. Les renseignements ci-dessous serviront seulement à des fins de recherche et de vérification, ainsi qu'à vous inscrire au tirage.**

Nom de l'organisation : \_\_\_\_\_

Votre nom : \_\_\_\_\_

Votre poste : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_ Province : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Tél. : (    ) \_\_\_\_\_

Veillez répondre aux questions suivantes sur **PRODUIT 1**

(Si vous ne vous souvenez pas d'avoir vu ou commandé ce produit, cochez cette case  et retournez cette page par télécopieur. Merci beaucoup.)

1. Comment votre organisation a-t-elle utilisé ce produit? **COCHEZ TOUT CE QUI S'APPLIQUE** :

Pour la recherche universitaire <sub>1</sub>

Pour l'éducation ou la formation <sub>2</sub>

Pour aider à développer des lois ou des normes <sub>3</sub>

Pour être utilisé par les comités de santé sécurité en milieu de travail <sub>4</sub>

Pour préparer des fiches techniques santé sécurité <sub>5</sub>

Pour aider à se conformer aux règlements de santé sécurité en milieu de travail <sub>6</sub>

Pour des réclamations auprès de la CSST <sub>7</sub>

Pour recueillir de l'information sur les produits chimiques utilisés en milieu de travail <sub>8</sub>

Pour améliorer les programmes de santé sécurité <sub>9</sub>

Autre [PRÉCISEZ] : \_\_\_\_\_

2. À quand remonte la dernière fois que vous avez acheté **PRODUIT 1** auprès du CCHST?

Un an <sub>1</sub>

Deux ans <sub>2</sub>

Trois à cinq ans <sub>3</sub>

Plus de cinq ans <sub>4</sub>

3. À quelle fréquence l'information fournie par le CCHST est-elle utilisée.....? COCHEZ UNE SEULE CASE SOUS A) ET SOUS B)

	A) Par vous personnellement	B) Par d'autres personnes de votre organisation
Tous les jours	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>
Plus d'une fois par semaine	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>
Une fois par semaine	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>
Plusieurs fois par mois	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
Tous les mois	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>
Moins d'une fois par mois	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
N'utilise pas	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
Ne sais pas/Pas certain(e)	<input type="checkbox"/> <sub>8</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>8</sub>

4. Combien de personnes dans votre organisation utilisent directement ou indirectement l'information fournie par le CCHST? COCHEZ UNE SEULE CASE

Une <sub>1</sub> De deux à dix <sub>2</sub> 11 - 100 <sub>3</sub> 101-1000 <sub>4</sub> Plus de 1000 <sub>5</sub> Ne sais pas <sub>6</sub>

5. Utilisez-vous PRODUIT 1 pour promouvoir des changements sur le lieu de travail qui pourraient améliorer la santé sécurité au travail? COCHEZ UNE SEULE CASE

Oui, changements actuels <sub>1</sub> Oui, changements futurs <sub>2</sub> Oui, actuels et futurs <sub>3</sub> Non <sub>4</sub> Ne sais pas <sub>5</sub>  
Si oui, veuillez donner un exemple : \_\_\_\_\_

6. Est-ce que ce produit...? COCHEZ TOUT CE QUI S'APPLIQUE

Change les attitudes <sub>1</sub> Affecte les achats d'équipement <sub>2</sub> Affecte les pratiques en milieu de travail <sub>3</sub>

7. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des avantages que vous procurent PRODUIT 1 quant à .....?

	Très insatisfait(e)	Assez insatisfait(e)	Neutre	Assez satisfait(e)	Très satisfait(e)	Ne sais pas/ Pas
<b>certain(e)</b>						
a) L'exhaustivité de l'information	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
b) L'utilité	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
c) La clarté	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
d) La validité scientifique	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
e) La fiabilité de l'information	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>

8. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du **soutien à la clientèle** en ce qui concerne PRODUIT 1?

	Très insatisfait(e)	Assez insatisfait(e)	Neutre	Assez satisfait(e)	Très satisfait(e)	Ne sais pas/ Pas certain(e)	Soutien pas utilisé
a) Soutien technique	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
b) Soutien sur le contenu	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
c) Réponses aux demandes de soutien reçues dans des délais raisonnables	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>

9. Si vous n'êtes pas satisfait(e) du temps qu'on met à répondre à vos demandes de soutien, veuillez indiquer quels délais vous sembleraient acceptables :

---

---

10. Comment pourrait-on améliorer PRODUIT 1?

---

---

---

11. En pensant au prix que vous payez actuellement pour PRODUIT 1, à quel prix cesseriez-vous d'acheter le produit parce qu'il vous semblerait trop cher?

Prix que je paie actuellement (précisez en \$ US ou \$ CAN)  
\_\_\_\_\_ \$

Prix auquel je cesserais d'acheter le produit (précisez en \$ US ou \$ CAN)  
\_\_\_\_\_ \$

12. Si vous cessiez d'acheter le produit au prix ci-dessus, est-ce que vous :

n'utiliserez plus du tout ce type de produit? <sub>1</sub>  
recueillez l'information vous-même? <sub>2</sub>

achèteriez un produit semblable d'un autre fournisseur? <sub>3</sub> > Précisez \_\_\_\_\_

13a) Utilisez-vous le service de demandes de renseignements du CCHST?

Oui <sub>1</sub>

Non <sub>2</sub>

Ne sais pas/Pas certain(e) <sub>3</sub>

13b) Combien de fois avez-vous utilisé ce service au cours de la dernière année? \_\_\_\_\_ fois

13c) Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité de ce service?

Très  
insatisfait(e)  
<sub>1</sub>

Assez  
insatisfait(e)  
<sub>2</sub>

Neutre  
<sub>3</sub>

Assez  
satisfait(e)  
<sub>4</sub>

Très  
satisfait(e)  
<sub>5</sub>

Ne sais pas/  
Pas certain(e)  
<sub>6</sub>

14a) Utilisez-vous le site Web du CCHST?

Oui <sub>1</sub>

Non <sub>2</sub>

Ne sais pas/Pas certain(e) <sub>3</sub>

14b) Combien de fois avez-vous utilisé ce site Web au cours de la dernière année? \_\_\_\_\_ fois  
14c) Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité de ce site Web?

Très insatisfait(e)	Assez insatisfait(e)	Neutre	Assez satisfait(e)	Très satisfait(e)	Ne sais pas/ Pas certain(e)
<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>

15. Dans quelle mesure est-il important pour vous que le CCHST offre des services gratuits du type qui sont offerts par le Service de demandes de renseignements et sur le site Web Réponses SST du CCHST?

Pas du tout important	Peu important	Neutre	Assez important	Très important	Ne sais pas/ Pas certain(e)
<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>

16. Y a-t-il d'autres produits/services offerts par d'autres organisations que le CCHST qui pourraient remplacer PRODUIT 1? Si oui, veuillez en donner la description :

17. Comment évaluez-vous l'utilité de ces autres produits/services par rapport à ceux offerts par le CCHST? Sont-ils...?

Plus utiles <sub>1</sub> À peu près les mêmes <sub>2</sub> Moins utiles <sub>3</sub> Ne s'applique pas <sub>4</sub>

18a) Y a-t-il des produits de santé sécurité en milieu de travail que vous achetez auprès d'autres sources, en plus de ceux que vous obtenez auprès du CCHST?

Oui <sub>1</sub> Non <sub>2</sub> Ne sais pas/Pas certain(e) <sub>3</sub>

18b) Veuillez décrire les deux produits d'autres sources que vous utilisez le plus souvent

---

---

---

---

18c) Comment évaluez-vous l'utilité de ces autres produits/services par rapport à ceux offerts par le CCHST? Sont-ils...?

**Produit 1**

Plus utiles <sub>1</sub> À peu près les mêmes <sub>2</sub> Moins utiles <sub>3</sub> Ne s'applique pas <sub>4</sub>

**Produit 2**

Plus utiles <sub>1</sub> À peu près les mêmes <sub>2</sub> Moins utiles <sub>3</sub> Ne s'applique pas <sub>4</sub>

19a) Y a-t-il d'autres produits/services liés à la santé sécurité en milieu de travail que vous aimeriez que le CCHST vous offre?

Oui <sub>1</sub>

Non <sub>2</sub>

Ne sais pas/Pas certain(e) <sub>3</sub>

19b) Veuillez décrire ces produits :

---

---

---

---

19c) Pour chaque article mentionné à la question précédente, quel est le maximum que vous seriez prêt(e) à payer pour ce nouveau produit/service?

<b>Produit 1</b>	_____ \$	<b>Produit 4</b>	_____ \$
<b>Produit 2</b>	_____ \$	<b>Produit 5</b>	_____ \$
<b>Produit 3</b>	_____ \$	<b>Produit 6</b>	_____ \$

(Précisez en \$ US ou \$ CAN)

20. Sous quels autres formats préféreriez-vous recevoir les produits du CCHST?

Sur le Web (HTML) <sub>1</sub> DVD <sub>2</sub> Adobe Acrobat (PDF) <sub>3</sub> CD-ROM <sub>4</sub>

Autre (PRÉCISEZ) : \_\_\_\_\_

21. Dans quelle mesure le CCHST est-il important dans l'ensemble pour ce qui est de répondre aux besoins de votre organisation en matière de santé sécurité?

Pas du tout  
important

<sub>1</sub>

Peu  
important

<sub>2</sub>

Neutre

<sub>3</sub>

Assez  
important

<sub>4</sub>

Très  
important

<sub>5</sub>

Ne sais pas/  
Pas certain(e)

<sub>6</sub>

Les questions suivantes nous aideront à classer vos réponses :

22. Quel est le principal secteur d'activité de votre organisation? \_\_\_\_\_

23. Combien d'établissements votre organisation compte-t-elle au Canada? \_\_\_\_\_

24. Combien d'employés votre organisation compte-t-elle habituellement au Canada? \_\_\_\_\_

25. Environ quel pourcentage de ces employés sont couverts par une convention collective? \_\_\_\_\_%

Nous vous invitons à nous communiquer tout commentaire concernant les produits et services d'information du CCHST.  
VEUILLEZ UTILISER UNE FEUILLE SUPPLÉMENTAIRE AU BESOIN.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Merci d'avoir participé à cette étude.  
Vos réponses demeureront confidentielles.  
Veuillez retourner votre questionnaire dûment rempli à ARC au (613) 232-7102  
d'ici le 22 juin 2001**



# ***ANNEXE D***

## **Sondage auprès des anciens clients**

## QUESTIONNAIRE DU SONDAGE AUPRÈS DES ANCIENS CLIENTS

---

### PROTOCOLE D'ENTREVUE AVEC LES ANCIENS CLIENTS DU CCHST N0451

---

NOM : \_\_\_\_\_

TITRE : \_\_\_\_\_

ENTREPRISE : \_\_\_\_\_

N° DE TÉLÉPHONE : \_\_\_\_\_

DATE DE L'ENTREVUE : \_\_\_\_\_

HEURE DE DÉBUT : \_\_\_\_\_

#### INTRODUCTION :

Bonjour, mon nom est ..... et j'appelle de la part d'ARC Applied Research Consultants, un cabinet indépendant, pour le compte du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. Notre cabinet a reçu pour mandat la réalisation d'une évaluation des produits et services du CCHST. Je vous appelle parce que vous figurez sur la liste des anciens acheteurs de produits du CCHST. Pourriez-vous me consacrer dix minutes : j'aimerais vous poser quelques questions sur le produit du CCHST que vous avez acheté et votre satisfaction à l'égard de ce produit et du service que vous avez reçu?

#### 1. Quels produits du CCHST avez-vous achetés?

*Abonnement aux bases de données (site Web ou CD-ROM)*

*Contrats avec le CCHST pour des projets ou produits spéciaux*

*Publications/ressources*

#### 2. Durant combien de temps avez-vous acheté ce produit?

#### 3. Pourquoi avez-vous mis fin à vos achats?

*Je n'ai plus besoin de ce type d'information (vérifiez pourquoi)*

*J'ai trouvé d'autres sources d'information (précisez et comparez avec le CCHST en termes de coût et de qualité)*

*Produit trop coûteux (à quel prix seriez-vous prêt à continuer à acheter?)*

*Autres raisons*

4. Utilisez-vous le service des renseignements du CCHST?  O  N

SI OUI : Combien de fois par mois en général?

5. Utilisez-vous le site Web du CCHST?  O  N

SI OUI : Combien de fois par mois en général?

6. Y a-t-il d'autres produits ou services reliés à la santé et la sécurité au travail que vous aimeriez voir fournis par le CCHST? Dans l'affirmative, quels sont-ils?

O

N

PRODUIT	DÉCRIVEZ	MONTANT MAXIMUM QUE LE CLIENT EST PRÊT À PAYER
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

**D'autres commentaires sur les produits ou services du CCHST?**

Merci, etc.

HEURE DE FIN : \_\_\_\_\_

COMMENTAIRES :

## RÉSULTATS DU SONDAGE AUPRÈS DES ANCIENS CLIENTS

---

### A. ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES AVEC D'ANCIENS CLIENTS DU CCHST

Des entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon au hasard d'anciens clients des produits ou services d'information du CCHST ont été réalisées du 11 au 14 juin 2001. Ces entrevues ont été réalisées avec 30 répondants canadiens, 15 américains et cinq internationaux (en Angleterre, en Italie, en Suède, au Japon et en Belgique). Les répondants provenaient d'entreprises privées ainsi que d'établissements d'enseignement et d'institutions gouvernementales.

Les produits pour lesquels les répondants avaient communiqué avec le CCHST couvraient l'ensemble de la gamme, depuis les achats ponctuels de brochures aux abonnements à des bases de données pluriannuels, même si les acheteurs ponctuels étaient plus nombreux dans l'échantillon des entrevues. Certains ne pouvaient se rappeler clairement de leur achat, alors que d'autres avaient le matériel à leur portée. Un certain nombre des répondants cités étaient bibliothécaires d'une organisation ou des spécialistes des achats qui avaient tout simplement commandé ce que d'autres avaient demandé, et ne connaissaient donc pas l'utilisation des produits, ignoraient le motif pour lequel ils n'avaient pas été recommandés ou les autres produits dont l'organisation pourrait avoir besoin dans l'avenir.

L'utilisation des produits et services du CCHST variait depuis les achats ponctuels aux relations pluriannuelles (certains déclarant qu'ils avaient fait affaires avec le CCHST il y a dix ans ou plus). La durée moyenne de la connaissance du produit ou de son achat était d'environ 3,5 années.

En ce qui a trait au motif pour lequel ils n'achetaient plus les produits en question, les répondants relevaient de deux grandes catégories :

- 1) Ils avaient commandé le matériel pour un projet ou un objectif précis et ce besoin avait été comblé; le matériel n'était plus nécessaire sur une base suivie (ils avaient commandé une quantité suffisante à l'époque, ou le projet était terminé). La plupart des répondants ont déclaré qu'ils seraient prêts à acheter des produits supplémentaires du CCHST si un besoin se présentait dans l'avenir.
- 2) Ils ignoraient que l'abonnement était échu ou prévoyaient se réabonner (ou venaient juste de le faire).

Seul un répondant a déclaré qu'il avait trouvé un autre fournisseur sur une base suivie, à un prix plus intéressant. Quelques répondants ont indiqué que la partie du produit correspondant à leur besoin original était désormais accessible via Internet ou sans coût supplémentaire auprès d'un fournisseur auprès duquel ils obtenaient déjà d'autres produits. Dans certains cas, le propre site Web du CCHST et les groupes d'internautes étaient la source qu'ils déclaraient avoir remplacé leur besoin du produit qu'ils achetaient auparavant.

Environ la moitié des répondants canadiens ont indiqué qu'ils avaient utilisé le service de renseignements du CCHST au moins une fois. Un très faible nombre ont déclaré l'utiliser fréquemment, plus d'une fois par mois. Seuls quatre des 15 répondants américains ont indiqué qu'ils l'avaient utilisé. Aucun répondant international n'a indiqué utiliser ce service.

La plupart des répondants canadiens (20 à 26) ont indiqué qu'ils avaient consulté le site Web du CCHST au moins une fois. Un faible nombre ont déclaré le visiter fréquemment, plusieurs fois par mois. Sept des 15 répondants américains avaient consulté le site, mais rarement ou à l'occasion. Quatre des cinq répondants internationaux ont affirmé qu'ils avaient consulté le site Web du CCHST, l'un d'entre eux parlant de visites quotidiennes.

Lorsque nous leur avons demandé quels autres produits de SST ils aimeraient voir le CCHST offrir, la majorité des répondants n'ont pu répondre. Ceux qui ont répondu ont eu tendance à mentionner des brochures consacrées à des thèmes spécialisés. Le besoin de matériel de formation (brochures, CD ou vidéos) a été mentionné à deux reprises, l'un des répondants indiquant qu'il aimerait beaucoup voir le CCHST se lancer dans ce domaine, étant donné sa réputation et ses antécédents en matière d'offre de produits de bonne qualité. Une personne estimait qu'un service de renseignements avec paiement à la carte qu'elle pourrait appeler pour s'informer des dangers et des pratiques de manipulation sécuritaire de produits chimiques précis au fur et à mesure des besoins serait préférable à l'avalanche d'information qu'elle estimait avoir reçue sur le CD qu'elle avait commandé. Les répondants hésitaient à fixer des prix pour leurs idées relativement vagues de produits, mais globalement, ils souhaitaient en avoir plus pour leur argent, avec des brochures à moins de 10 \$ et des programmes de formation sur CD ou sur vidéo de 150 \$ à 500 \$ et plus, pour des programmes interactifs.

Les répondants étaient en grande majorité très positifs lorsqu'ils parlaient à la fois des produits qu'ils avaient obtenus et de la façon dont ils avaient été traités par le personnel du CCHST. Les répondants ont parlé de leur satisfaction à l'égard de la qualité des produits et de la rapidité de la livraison. Ils estimaient que les membres du personnel du CCHST avec lesquels ils avaient fait affaires étaient professionnels et courtois, même si un répondant a mentionné qu'il estimait qu'ils pouvaient être un peu secs lorsqu'ils étaient occupés. « Excellent service » « poli » et « très impressionné » ont été des réponses entendues fréquemment.



# ***ANNEXE E***

**Entrevues auprès des informateurs  
clés**

---

# ÉVALUATION DU CCHST

## PROCOLE D'ENTREVUE AUPRÈS DES INFORMATEURS CLÉS

---

Nom : \_\_\_\_\_

Affiliation : \_\_\_\_\_

Date d'entrevue : \_\_\_\_\_

Téléphone/courriel : \_\_\_\_\_

### A. INTRODUCTION

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) a demandé à ARC Applied Research Consultants de réaliser une évaluation du fonctionnement du Centre ainsi qu'un examen des initiatives du recouvrement des coûts lancées par le CCHST.

Dans le cadre de l'évaluation, nous réalisons des entrevues auprès des personnes qui ont été sélectionnées en raison de leur expérience et de leur connaissance du CCHST.

Nous interrogerons de nombreuses personnes dans le cadre de cette évaluation. Aucune réponse individuelle ne sera communiquée au CCHST. Les données seront cumulées afin de protéger la confidentialité de vos réponses.

Le CCHST a approuvé cet instrument de collecte de données. Pour toute vérification sur ce sondage ou pour toute question, veuillez communiquer avec M<sup>me</sup> Bonnie Easterbrook au CCHST [905-572-2981 x-4401]

### B. ANTÉCÉDENTS DU RÉPONDANT : SECTIONS B ET C SI UTILISATEUR DE PRODUITS ET DE SERVICES DU CCHST, SINON, PASSEZ À LA SECTION D.

J'aimerais commencer par vous poser des questions sur les produits et services du CCHST que votre organisation a utilisés au cours de l'année passée.

1. Quels sont les produits ou services du CCHST que votre organisation a utilisés?
2. Vous-même ou votre organisation avez-vous effectué la promotion de l'utilisation des produits, des services et des capacités du CCHST?
3. Décrivez la façon dont ces produits/services ont été utilisés au sein de votre organisation.

4. En complément de ces produits ou services que vous avez achetés auprès du CCHST, votre organisation a-t-elle obtenu ou acheté des produits ou services de santé et de sécurité au travail (SST) auprès d'autres organismes également?
5. L'utilisation des produits ou services du CCHST par votre organisation a-t-elle connu des changements au fil du temps?
6. Certains estiment que le prix que facture le CCHST pour certains produits ou services restreint la capacité d'accéder à l'information. D'autres, toutefois, semblent indiquer que compte tenu de la valeur de cette information, le Centre devrait facturer encore plus. Qu'en pensez-vous?

### **C. ÉVALUATION DES PRODUITS OU SERVICES FOURNIS PAR LE CCHST**

En réfléchissant aux produits ou services que votre organisation a achetés auprès du CCHST,

1. dans quelle mesure les produits ou services du CCHST :
  - a) ont-ils comblé les besoins de votre organisation?
  - b) ont-ils répondu à un besoin qui ne peut être comblé par d'autres sources d'information?
2. Du point de vue de votre organisation, quelles mesures auraient pu être prises pour améliorer les produits ou services du CCHST?

### **D. RÉPERCUSSIONS DU CCHST AU SEIN DE LA COMMUNAUTÉ DE LA SST**

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions sur les répercussions du CCHST sur la communauté SST, dans son ensemble. (À noter que pour les besoins de cette étude, la communauté de la SST inclut toutes les personnes responsables de la SST ou qui travaillent dans ce domaine.)

1. Quel est le niveau de connaissance du CCHST selon vous,
  - a) au sein de la communauté de la SST au Canada?
  - b) à l'échelle internationale?
2. Qu'est-ce qui fait avant tout la réputation du CCHST,
  - a) au sein de la communauté de la SST au Canada?
  - b) à l'échelle internationale?
3. Dans quelle mesure estimez-vous que le CCHST a :
  - a) contribué à la croissance des connaissances et des recherches en SST au Canada?
  - b) servi de catalyseur de l'amélioration des pratiques qui concernent la sécurité ou des changements du milieu de travail

en général?  
au sein de votre organisation?  
au sein de votre région/compétence?

4. Quel rôle éventuel le CCHST a-t-il joué en matière de facilitation des partenariats entre les travailleurs, les syndicats, les employeurs et les pouvoirs publics en matière de SST?
5. Quels services publics supplémentaires le CCHST devrait-il fournir?

## **E. PRODUCTION DE RECETTES**

Le CCHST offre un certain nombre de produits ou services gratuitement. Cela inclut le service de renseignements et l'information communiquée sur le site Web. D'autres produits sont payants.

1. Dans quelle mesure est-il important que le CCHST offre une gamme étendue de produits ou services gratuits?
2.
  - a) Pouvez-vous décrire ce qui, selon vous, représente un équilibre adéquat entre l'information gratuite pour les utilisateurs et les produits d'information qui sont vendus?
  - b) Quels types d'information devraient être rendus disponibles gratuitement et pour quelle raison?
3. Comment selon vous, les acheteurs actuels de produits et de services du CCHST réagiraient si le CCHST devait :
  - a) facturer des prix plus élevés pour les services existants?
  - b) facturer pour les services qui sont actuellement offerts gratuitement?

Pour fournir de l'information gratuitement aux utilisateurs, les coûts de la fourniture de ce service doivent être couverts sous une forme ou une autre. À l'heure actuelle, les recettes tirées des ventes couvrent environ 60 % des coûts totaux d'exploitation du CCHST.

4. Selon vous, comment les coûts non couverts par les ventes devraient-ils être assumés?
5. Quel rôle le financement provincial devrait-il jouer?
6. Quel rôle le financement fédéral devrait-il jouer?
7. Avez-vous d'autres commentaires que vous aimeriez faire à propos du CCHST?

8.

**LISTE DES INFORMATEURS CLÉS**

<b>Nom</b>	<b>Titre</b>	<b>Affiliation</b>
Cathy Walker	Directrice, Santé et sécurité nationales	Syndicats national de l'automobile, de l'aérospatiale, du transport et des autres travailleurs et travailleuses du Canada
Marianne Levitsky	Directrice, Direction des meilleures pratiques, Division de la prévention	Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST)
Elizabeth Mills	Directrice générale et présidente	Ontario Service Safety Alliance (OSSA)
Donna Gill	Administratrice de l'information réglementaire	Imperial Oil Products – Produits chimiques, environnement et sécurité
Karin Jarin		CSA International
Dave Lindeman	Spécialiste principal des programmes, Direction des meilleures pratiques, Division de la prévention	Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST)
Maureen Shaw	Présidente et directrice générale	Industrial Accident Prevention Association
Ed McCloskey	Directeur, Direction générale de la santé et de la sécurité au travail	Ministère du Travail de l'Ontario
Pat Coursey	Président	Safe Communities Foundation
Lisa Hawkins		Workers' Health and Safety Centre
Doug Green	Conseiller en programmes	Construction Health and Safety
Vern P. Anderson	Chef, Direction de l'information technique	National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)
Jeff Parr	Directeur exécutif, Division de la santé et de la sécurité au travail	Travail Saskatchewan
David Clark	Directeur des services financiers	Commission des accidents du travail des T.-N.-O. et du Nunavut
Roberta Ellis	Vice-présidente, Division de la prévention	Commission des accidents du travail de la C.-B.
Ron Angus	Directeur adjoint, Services de gestion des risques	McMaster University
Maritza Tennessee	Conseillère régionale, Santé au travail	Pan-American Health Organization (PAHO)
Elizabeth Malinowski		Shell Canada
Lance Nordstrom	Bibliothécaire	Commission des accidents du travail de C.-B.
Andy Rauska	Directeur, Services de consultation	Commission de la santé et de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail – N.-B.
Michèle Parent	Directrice, Santé et sécurité	Bell Canada
Lawrence Segal	Toxicologue	Anciennement avec Santé Canada, actuellement avec Huntsman (Belgique)
Robert Wells		Syndicats canadien de la

		fonction publique (région de l'Atlantique)
Jukka Takala	Directeur, Travaux sur la sécurité du programme INFocus	Bureau international du travail (BIT)
David Bennett	Directeur national, Service de la santé, de la sécurité et de l'environnement	Congrès du Travail du Canada
Anthony Pizzino	Agent principal, Direction de la santé et de la sécurité	Syndicats canadien de la fonction publique
Ian Howcroft	Vice-président, Ontario	Canadian Manufacturers and Exporters
Roy Hickman	Ancien directeur général principal, Direction de la protection de la santé (retraité)	Santé Canada
Jim Allan	Anciennement de Bell Canada	Actuellement avec la Société canadienne de la santé et de la sécurité au travail
Kelly Gibney	Anciennement de BC Hydro	
Michael J. Hewitt	Consultant en Nouvelle-Écosse	Consultant privé
Anya Keefe	Directrice, Secrétariat à la recherche	Commission des accidents du travail de C.-B.
Wendy Newman	Chef bibliothécaire	Bibliothèque publique de Brantford
Dave Keenan	Hygiène industrielle	Dow Chemical
Gordon Lloyd	Vice-président	Association canadienne des fabricants de produits chimiques
Tim Meredith	Coordonnateur, Programme international sur la sécurité des substances chimiques (PISC)	Organisation mondiale de la santé
Tom Farrell	Sous-ministre	Ministère du Travail et de l'Immigration, Manitoba
Michel Pérusse		Noranda
Phillip Germain		Prairie Implement Manufacturers' Association (PIMA)
Carol Eamer		Anciennement avec le gouvernement de l'Alberta, actuellement avec Keyspan Energy Canada
Deborah Smith		Consultant privé
Warren Edmondson	Sous-ministre adjoint – Travail	Développement des ressources humaines Canada
Ralph Stuart		University of Vermont
George Heyman	Président	BC Government and Service Employees' Union (BCGEU)
William Worona	Directeur, Santé et sécurité au travail et Opérations de prévention incendie	Développement des ressources humaines Canada
Barry Warrack	Chef, Division de la stratégie, de la coordination et de la santé et de la sécurité au travail	Travail – Manitoba
Hans-Horst Konkolewsky	Directeur	Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail
Richard Blais		Commission de la santé et de la sécurité au travail, N.-B.
Steve Will	Directeur general	Pulp and Paper Health and Safety Association

Jenny Matkin		HSE Information Centre, Directorate of Information and Advisory Services, Health and Safety Executive
Wayne Miles	Chef	Commission de l'immigration et du statut de réfugié

## **SOMMAIRE DES ENTREVUES AUPRÈS DES INFORMATEURS CLÉS**

ARC Applied Research Consultants a réalisé des entrevues auprès d'informateurs clés provenant d'un éventail d'organisations, dont des associations d'entreprises, des syndicats et des organismes non gouvernementaux (tant à l'échelon national qu'international et incluant des commissions des accidents du travail) et gouvernementaux (nationaux et régionaux). Une liste de personnes possibles à interroger a été fournie à ARC par le CCHST. Les entrevues ont été réalisées par téléphone en juin et juillet 2001. La durée des entrevues a varié de 20 minutes à une heure.

### **A. ANTÉCÉDENTS DES RÉPONDANTS**

Au total, 51 entrevues ont été réalisées auprès de représentants du secteur privé, des pouvoirs publics, des syndicats et des organismes non gouvernementaux. La figure E-1 présente une répartition des répondants basée sur le type d'organisations qu'ils représentent.

**Figure E-1 Nom et distribution des répondants, par type d'organisations**

<b>Type d'organisations</b>	<b>Nombre de répondants</b>
Organismes non gouvernementaux, ce qui inclut les commissions des accidents du travail	22
Entreprise	12
Gouvernement	11
Syndicat	6
<b>Total</b>	<b>51</b>

### **1. Produits/services utilisés**

Parmi les 51 répondants, 43 ont déclaré être des utilisateurs directs de produits ou services du CCHST, alors que six étaient des non-utilisateurs. Deux répondants n'ont pas été en mesure de répondre à certaines questions, car la responsabilité de l'achat ou de l'utilisation des produits du CCHST relevait d'autres personnes de l'organisation.

Nous avons demandé aux répondants quels étaient les produits ou services que l'organisation avait utilisés au cours de l'année écoulée. Dans de nombreux cas, les personnes interrogées n'étaient pas en mesure de se souvenir du nom du produit ou service ou de tous les produits achetés ou utilisés par leur organisation. Les produits ou services les plus fréquemment mentionnés par chaque groupe de répondants sont résumés à la figure E-2. Les pourcentages correspondent à la proportion de répondants, par type, et il est précisé si le produit ou service est utilisé ou acheté par l'organisation.

**Figure E-2 Types de produits achetés ou utilisés par les organisations des répondants**

Produit/service du CCHST	Secteur privé (n=12)	Pouvoirs publics (n=11)	ONG (n=22)	Syndicat (n=6)	Total (n=51)
Service de renseignements	3 (25 %)	1 (9 %)	7 (32 %)	3 (50 %)	14 (27 %)
Disques sur la législation	3 (25 %)	5 (42 %)	5 (23 %)	1 (17 %)	14 (27 %)
MSDS	4 (33 %)	3 (27 %)	5 (23 %)	2 (33 %)	14 (27 %)
Site Web du CCHST	1 (8 %)	-	8 (36 %)	3 (50 %)	12 (23 %)
ChemInfo.	2 (17 %)	1 (9 %)	5 (23 %)	1 (17 %)	9 (18 %)
Guides/publications	2 (17 %)	1 (9 %)	2 (9 %)	2 (33 %)	7 (14 %)
Services de consultation du CCHST, ce qui inclut la réalisation de CD-ROM selon les spécifications de l'organisation	1 (8 %)	3 (27 %)	3 (14 %)	-	7 (14 %)
<i>enviroSST</i>	3 (25 %)	-	2 (9 %)	1 (17 %)	6 (12 %)

D'après les réponses des personnes interrogées, les organisations syndicales sont les utilisateurs les plus fréquents des services gratuits (service de renseignements et site Web du CCHST). Les organismes non gouvernementaux (ONG) ont tendance à utiliser une vaste gamme de produits et services du CCHST. Un certain nombre de représentants des ONG aux échelons national et international ont indiqué que leur organisation possédait de solides relations de travail avec le CCHST. Cela pourrait expliquer la grande diversité des produits utilisés par les ONG, étant donné qu'elles sont peut-être plus familiarisées que d'autres organisations au choix de produits et de services offerts par le CCHST. Parmi les six non-utilisateurs de produits ou services du CCHST, quatre représentaient des organisations à l'échelon national et deux étaient retraités.

## 2. Promotion des produits ou services du CCHST

Parmi les répondants qui sont des utilisateurs de produits ou services du CCHST, 40 % ont indiqué que leur organisation faisait la promotion de l'utilisation de produits et services du CCHST. Parmi les six

non-utilisateurs de produits du CCHST interrogés, trois ont indiqué qu'ils faisaient la promotion de l'utilisation des produits ou services du CCHST à l'extérieur de leur organisation.

### 3. Comment les produits ou services du CCHST sont-ils utilisés

Les répondants des organisations qui utilisaient ou achetaient des produits ou services du CCHST ont été invités à préciser comment leur organisation utilisait ces produits ou services. Les réponses les plus fréquentes sont résumées à la figure E-3.

**Figure E-3 Utilisations des produits ou services du CCHST**

Produits/information du CCHST utilisés pour :	Secteur privé	Pouvoirs publics	ONG	Syndicats	Total
Référence des employés et recherche à l'intérieur et à l'extérieur du site	3	2	5	-	10
Vérification de la conformité aux règlements en matière de SST	5	2	-	-	7
Réponse aux demandes de renseignements techniques des employés, des membres ou du public	-	1	4	2	7
Source d'information pour les bulletins et les fiches techniques pour les employés et les membres	1	-	2	2	5
Comparaisons des règlements en matière de SST entre les diverses compétences	-	2	2	-	4
Élaboration de programmes de formation	1	-	1	2	4

Comme on le voit sur la figure E-3, les entreprises ont tendance à utiliser les produits ou services du CCHST plus fréquemment pour vérifier la conformité aux règlements en matière de SST. Les ONG sont les utilisateurs les plus fréquents d'information du SST pour la recherche et les utilisations à l'extérieur du site. Les CAT en particulier ont tendance à équiper leurs inspecteurs des CD du CCHST. Les répondants de six organisations ont indiqué que l'information du CCHST était mise à la disposition des employés sur le site intranet de leur organisation, ce qui permet à un nombre plus grand d'employés d'accéder à ces renseignements.

### 4. Achats d'autres produits ou services en matière de santé et de sécurité

Les répondants ont été invités à préciser si leur organisation achetait des produits ou services de santé et de sécurité au travail (SST) auprès d'autres sources. Vingt-quatre répondants ont indiqué que leur organisation achetait des produits ou services d'autres sources que le CCHST, contrairement à 17 d'entre eux, alors que dix n'ont pas répondu. En règle générale, les répondants dont les organisations achetaient des produits SST d'autres sources le faisaient parce que le CCHST n'offrait pas de produits similaires ou parce qu'ils étaient

utilisés par l'organisation pour compléter le matériel acheté auprès du CCHST. Le matériel acheté auprès d'autres organisations qui n'est pas offert par le CCHST inclut Genium (fiches signalétiques), des affiches, des dépliants, des vidéos et du matériel de cours et des documents juridiques/normes législatives (particulièrement des États-Unis). Un répondant a souligné que son organisation achetait Silverplatter à titre de complément du matériel du CCHST, mais que Silverplatter était beaucoup plus coûteux et que le CCHST était considéré comme leur principale source d'information.

## **5. Changements de l'utilisation des produits ou services du CCHST**

Les personnes interrogées ont été invitées à faire des commentaires sur les tendances ou changements en ce qui a trait à l'utilisation des produits ou services du CCHST par leur organisation.

- Trois répondants ont indiqué que leur utilisation des produits ou services du CCHST avait augmenté après qu'ils aient utilisé les services contractuels offerts par le CCHST.
- Un répondant a indiqué que l'utilisation des produits du CCHST par son organisation avait diminué, depuis que le personnel avait reçu une formation du CCHST sur la façon de chercher de l'information SST sur Internet.
- Deux répondants ont indiqué que leur organisation utilisait moins les produits ou services du CCHST, parce que de plus en plus d'information était directement accessible gratuitement sur Internet.
- Trois répondants ont indiqué que le nombre d'employés qui utilisaient l'information du CCHST avait augmenté depuis que l'information était devenue accessible sur le site intranet de leur organisation.
- Deux répondants estimaient que l'utilisation de l'information du CCHST par leurs membres/employés avait augmenté, parce que les gens souhaitaient plus d'information et de meilleure qualité plus rapidement que dans le passé. Les méthodes de fourniture de cette information par le Centre signifient qu'un plus grand nombre de personnes sont en mesure d'accéder à l'information du CCHST.

## **6. Gratuits ou payants**

Nous avons demandé aux répondants de se prononcer sur la question de la facturation des produits ou services du CCHST et de la fourniture de produits ou services gratuits. Douze répondants ont souligné que la question de la facturation devait être envisagée du point de vue des différents groupes qui accèdent à l'information ou qui l'achètent. Ces répondants ont souligné que la capacité de payer et le niveau de l'information requis par les employés, les syndicats et les différents types d'entreprises (petite, grande) différaient. Cela menait à la suggestion suivante relative à la façon de sélectionner l'information qui doit être offerte gratuitement et celle qui doit être payante.

- Prix discrétionnaires basés sur la taille de l'organisation et la capacité de payer. Certains de ces répondants ont souligné que certains travailleurs ne seraient pas en mesure de payer l'information du CCHST si elle était payante (sept répondants).

- Faire la distinction entre l'information de base et l'information plus technique. Cette opinion semble indiquer que les renseignements de base sur la santé et la sécurité devraient être accessibles gratuitement pour tous ceux qui la veulent. L'information technique ou plus spécialisée devrait être payante (quatre répondants).
- Élaboration d'une gamme élargie de produits et services pour répondre à une diversité accrue de besoins (deux répondants)

Les répondants reconnaissaient généralement que le CCHST ne pouvait à lui seul offrir tous les produits ou services gratuitement. Pour que le CCHST continue à fournir de l'information gratuite, un financement complémentaire du gouvernement sera requis ou le CCHST devra continuer à facturer pour certains produits ou services. Trois répondants estimaient que les prix du CCHST étaient équitables. Trois répondants supplémentaires ont fait remarquer qu'un volume important d'information sur la santé et la sécurité au travail était disponible gratuitement sur Internet.

## **B. ÉVALUATION DES PRODUITS OU SERVICES FOURNIS PAR LE CCHST**

### **1. Capacité des produits et services du CCHST de combler les besoins qui ne sont pas satisfaits par d'autres sources**

Parmi les 43 répondants dont les organisations étaient des utilisatrices de produits ou services du CCHST, 34 ont indiqué que les produits ou services utilisés par leur organisation répondaient à leurs besoins, trois qu'ils ne comblaient pas l'intégralité de leurs besoins et six n'étaient pas en mesure de répondre. Parmi ceux qui ont déclaré que les produits ou services du CCHST ne comblaient pas l'intégralité de leurs besoins, deux ont signalé que l'information fournie par le CCHST répondait à la plupart des besoins de leur organisation mais que l'information n'était pas suffisamment détaillée. Les deux ont souligné qu'il serait difficile pour le CCHST de combler à lui seul tous les besoins d'information de leur organisation. Tous les répondants sauf un ont indiqué que les produits ou services étaient de haute qualité et tout à fait en mesure de combler la plupart des besoins d'information SST de leur organisation.

Dix-huit utilisateurs de produits ou services du CCHST estimaient que les produits ou services du CCHST comblaient des besoins qui ne peuvent être satisfaits par d'autres sources, alors que 13 estimaient que ces besoins pouvaient être comblés par d'autres sources et que 12 ne pouvaient répondre. Trois répondants ont indiqué que la crédibilité et l'impartialité de l'information du CCHST le rendaient irremplaçable. Parmi ceux qui estimaient qu'il existait d'autres produits ou information pouvant remplacer ceux du CCHST, la plupart citaient les recherches sur Silverplatter et Internet.

### **2. Amélioration des produits ou services du CCHST**

Les répondants ont été invités à préciser ce qui pourrait être fait pour améliorer les produits ou services du CCHST. Vingt-six répondants ont formulé des suggestions, parmi lesquelles :

- Promotion et expansion des services gratuits. Un répondant a proposé qu'un plus grand nombre de produits et de services gratuits soient accessibles sur Internet (quatre répondants).

- Mises à jour plus fréquentes des CD-ROM/bases de données (trois répondants).
- Gamme élargie de produits et de services (trois répondants).
- Amélioration de la convivialité (trois répondants).
- Diminution des coûts pour certains clients (deux répondants).
- Amélioration de la vérification des erreurs ou omissions du MSDS (deux répondants).
- Étoffement des CD sur les produits chimiques (deux répondants).
- Amélioration du contrôle des activités d'expédition. Selon un répondant, des erreurs ont lieu à l'occasion dans le processus d'expédition (un répondant).
- Les CD sur la législation pourraient inclure de l'information sur l'énergie et les services publics, ce qui inclut un code de pratiques et les règlements municipaux (un répondant).
- Amélioration du soutien des utilisateurs (un répondant).
- Faire du CCHST un répertoire pour le SIMDUT (un répondant).

## **C. RÉPERCUSSIONS DU CCHST DANS LA COMMUNAUTÉ SST**

### **1. Dans quelle mesure le CCHST est-il connu?**

Les répondants étaient invités à préciser dans quelle mesure ils estimaient que le CCHST était bien connu parmi les membres de la communauté SST au Canada. Globalement, 21 estimaient que le CCHST était très bien connu, alors que 17 estimaient qu'il était relativement bien connu et six pas connu du tout, et que sept ne pouvaient répondre. Parmi les répondants qui ont indiqué que le CCHST était relativement bien connu au Canada, huit ont souligné que le CCHST était beaucoup moins connu ou inconnu chez les entreprises de petite et de moyenne tailles et chez les travailleurs. Quatre répondants de plus qui estimaient que le CCHST était seulement relativement connu au Canada ont indiqué que le CCHST était beaucoup moins connu à l'extérieur de l'Ontario. Ces quatre répondants estimaient que le CCHST avait besoin d'accroître sa visibilité à l'extérieur de l'Ontario. Les suggestions relatives à la façon de le faire incluaient des bureaux satellites en régions à l'extérieur de l'Ontario; le renforcement des partenariats avec les commissions des accidents du travail (CAT) régionales; et les partenariats avec des universités qui offrent une formation en SST.

ARC a également demandé aux personnes interrogées de commenter sur le degré de connaissance du CCHST à l'échelon international, selon eux. Vingt-trois estimaient qu'il était bien connu à l'échelon international, huit relativement bien connu, trois inconnu et 17 n'ont pas répondu. Parmi les répondants qui estimaient que le CCHST était bien ou relativement bien connu à l'échelon international, 12 ont souligné que le CCHST semblait mieux connu à l'échelon international qu'au Canada. Selon les propres termes d'une des personnes interrogées « personne au Canada ne reconnaît la valeur du CCHST. Il est appuyé par les syndicats et les associations d'entreprises, mais le Centre ne possède pas une base de soutien diversifiée,

pas plus que les ressources requises pour constituer cette base ». Deux répondants estiment que le CCHST est mieux connu au Canada.

## 2. Ce qui fait la réputation du CCHST

Les répondants étaient invités à préciser selon eux ce qui faisait la réputation du CCHST au Canada et à l'échelle internationale. La figure E-4 résume les réponses les plus fréquentes pour le Canada par type d'organisation.

**Figure E-4 Ce qui fait la réputation du CCHST au Canada**

CCHST réputé pour :	Secteur privé	Pouvoirs publics	ONG	Syndicats	Total
CD/bases de données	8	3	7	3	21
Qualité de l'information	2	5	6	1	14
Information gratuite	1	2	2	2	7
Publications	-	-	3	1	4

Les personnes interrogées ont déclaré que l'information fournie par le CCHST était considérée comme crédible et impartiale, du fait de son conseil des gouverneurs tripartite.

La figure E-5 résume les réponses fournies le plus fréquemment à la question relative à la réputation internationale du CCHST.

**Figure E-5 Ce qui fait la réputation du CCHST à l'échelon international**

CCHST réputé pour à l'échelon international :	Secteur privé	Pouvoirs publics	ONG	Syndicats	Total
CD/bases de données	2	2	7	3	14
Qualité de l'information	1	4	1	1	7
Concepts innovateurs en ce qui a trait à la communication et la gestion de l'information SST	-	-	4	1	5
Publications	-	-	1	-	1

## 3. Contribution du CCHST à l'amélioration de la sécurité au travail

Trente répondants estimaient que le CCHST avait contribué à la croissance des connaissances et des recherches sur la SST au Canada, alors que six ont conclu au contraire et que 15 n'ont pas répondu. Certains répondants ont fait remarquer qu'ils n'estimaient pas que le CCHST avait contribué de manière

importante aux recherches en SST, même s'ils estimaient que le Centre avait contribué à la croissance des connaissances relatives à la SST.

Vingt-trois répondants ont indiqué que le CCHST avait servi de catalyseur de l'amélioration de la sécurité au travail au Canada, alors que trois estimaient le contraire et que 25 n'étaient pas en mesure de répondre. Les répondants ont déclaré que même s'ils estimaient que c'était le cas, ils n'étaient pas en mesure d'évaluer dans quelle mesure cela avait contribué à l'amélioration des pratiques en matière de sécurité au travail. Selon le sentiment général, le Centre doit avoir eu des répercussions positives, mais il est impossible de le mesurer quantitativement.

#### **4. Facilitation des partenariats entre les intervenants**

L'un des mandats essentiels du CCHST consiste à faciliter les partenariats entre les travailleurs, les syndicats, les employeurs et les pouvoirs publics en ce qui a trait à la SST. Les répondants étaient invités à préciser dans quelle mesure le Centre avait accompli ce mandat. Vingt et un répondants estimaient que le CCHST l'avait accompli dans une certaine mesure, 14 qu'il ne l'avait pas accompli et 16 n'étaient pas en mesure de répondre. Certains répondants ont souligné que le CCHST avait accompli le maximum qu'on pouvait attendre raisonnablement de lui, compte tenu de ses contraintes budgétaires.

#### **5. Services publics supplémentaires**

Les répondants étaient invités à préciser si d'autres services publics devraient être fournis par le CCHST. Les services publics supplémentaires proposés par les répondants incluaient :

- Parrainage et organisation de conférences ou de colloques aux échelons national/régional (sept répondants).
- Facilitation des partenariats entre les groupes d'intervenants (sept répondants).
- Intensification du marketing/de la publicité sur l'existence du CCHST et les services disponibles (trois répondants).
- Élargissement de la distribution d'information gratuite, particulièrement aux travailleurs (trois répondants).
- Le CCHST en tant que répertoire national de données du SIMDUT (deux répondants).

### **D. PRODUCTION DE RECETTES**

#### **1. Importance de la fourniture des services**

La plupart des répondants (43 sur 51) estimaient qu'il était essentiel que le CCHST continue à fournir des produits ou services qui ne sont pas payants. Trois répondants n'estimaient pas que cela était important. Les répondants qui représentaient les travailleurs avaient cette question très à cœur. Ils estimaient que les travailleurs devaient disposer d'une source crédible d'information qui soit gratuite.

## 2. Équilibre entre les services gratuits et les services payants

Les personnes interrogées estimaient généralement que l'information de base/générale devait être fournie gratuitement, alors que les produits ou services plus spécifiques et spécialisés devaient être facturés. L'information dont les travailleurs pourraient avoir besoin pour se protéger devrait être disponible gratuitement. Un répondant d'une organisation syndicale estimait que la SST complétait les soins de santé universels dans la mesure où chaque accident évité signifiait une personne de moins dans le système de soins de santé.

La plupart des répondants reconnaissaient que le CCHST ne pouvait fournir tous les produits ou services gratuitement, étant donné qu'il convenait d'en assumer le coût d'une manière ou d'une autre, soit par voie de financement gouvernemental soit par voie de recettes tirées des ventes.

## 3. Augmentation des droits

Nous avons demandé aux répondants de préciser quelle serait à leur avis la réaction à une augmentation des prix des produits ou services du CCHST. Trente-six répondants se sont sentis en mesure de commenter et leurs réponses sont résumées à la figure E-6.

**Figure E-6 Incidence de l'augmentation des frais**

Incidence	Secteur privé (n=12)	Pouvoirs publics (n=11)	ONG (n=22)	Syndicats (6)	Total (51)
Pas d'incidence	6 (50 %)	3 (27 %)	2 (9 %)	1 (17 %)	12 (24 %)
Diminution des ventes/achats des produits ou services du CCHST	-	1 (9 %)	7 (32 %)	3 (50 %)	11 (22 %)
Dépend de l'augmentation	1 (17 %)	3 (27 %)	3 (14 %)	-	7 (14 %)
Dépend du nombre et de la qualité des produits de remplacement	1 (17 %)	1 (9 %)	2 (9 %)	-	4 (8 %)
Dépend de la taille de l'entreprise (les entreprises de plus grande taille sont plus à même d'absorber l'augmentation)	-	1 (9 %)	2 (9 %)	-	3 (6 %)

Vingt-quatre pour cent des personnes interrogées estimaient que l'augmentation du prix des produits actuellement facturés par le Centre n'aurait aucune incidence. En règle générale, ces répondants estimaient que dans la mesure où les produits du CCHST demeuraient à un prix compétitif, l'incidence sur les acheteurs serait minime, particulièrement pour les entreprises ou organisations d'envergure. Les représentants des syndicats étaient beaucoup moins optimistes, 50 % des répondants de ce groupe estimant que l'augmentation des prix entraînerait une diminution des achats de produits ou services du CCHST. Les ONG étaient également convaincues qu'une augmentation des prix entraînerait une diminution des achats de produits ou services du CCHST. Globalement, il existe des indices que la capacité de payer a une incidence sur la façon dont les organisations perçoivent l'incidence potentielle d'une augmentation des prix des produits ou services du CCHST. Les organisations d'envergure sont plus à même d'absorber les augmentations de prix.

Les personnes interrogées ont également été invitées à préciser l'incidence potentielle de la facturation par le Centre de frais pour les produits ou services actuellement gratuits. Parmi les personnes qui ont répondu à

cette question, seuls deux répondants estimaient que leur réaction serait minime. Les réactions prévues à la facturation de frais pour les services actuellement offerts gratuitement incluait une baisse de l'utilisation par les employés et un transfert vers l'utilisation des services gratuits sur Internet. Un représentant des travailleurs estimait que les syndicats cesseraient de faire la promotion du CCHST. Un autre répondant, du gouvernement, estimait que le soutien provincial au CCHST prendrait fin, étant donné que les provinces financent à l'heure actuelle une partie du service de renseignements.

#### **4. Solutions au déficit d'exploitation du CCHST**

Selon les rapports financiers du CCHST, les recettes tirées des ventes couvrent environ 60 % du total des coûts d'exploitation du CCHST. Les répondants ont été invités à préciser comment ce déficit pourrait être comblé. Voici les suggestions formulées :

- Financement intégral par le gouvernement fédéral (14 répondants).
- Cofinancement entre les provinces et le gouvernement fédéral (trois répondants).
- Financement par le secteur privé (trois répondants).
- Renforcement du marketing et de la visibilité (deux répondants).
- Renforcement des partenariats avec le secteur privé (deux répondants).
- Augmentation du coût de certains produits mais poursuite de l'offre de certains services gratuits (deux répondants).

Certains répondants, qui estiment que le gouvernement fédéral devrait financer l'intégralité des coûts du CCHST, ont expliqué que le Centre assurait un service qui profite à l'ensemble des Canadiens. Les représentants des syndicats et des ONG ont défendu avec conviction la nécessité d'une augmentation du financement gouvernemental, particulièrement à l'échelon fédéral. Certains répondants ont souligné que le financement dont a besoin le CCHST est passablement faible en comparaison de l'excédent fédéral actuel et du coût à long terme des accidents professionnels au Canada.

#### **5. Rôle des financements fédéral et provincial**

Nous avons demandé aux personnes interrogées quel rôle selon eux les financements fédéral et provincial devaient jouer. Parmi ceux qui étaient en mesure de répondre (sept répondants provenant de l'extérieur du Canada), 18 estimaient que les gouvernements fédéral et provinciaux devaient partager la responsabilité financière du CCHST. Sept répondants estimaient que le CCHST relève de la seule responsabilité du gouvernement fédéral, étant donné qu'il s'agit d'une entité fédérale et qu'il assure des services qui profitent à tous les Canadiens.

# ***ANNEXE F***

**Entrevues avec les informateurs clés  
– Facturation et recouvrement des  
coûts**

---

**ENTREVUES AVEC LES INFORMATEURS CLÉS – FACTURATION ET RECOUVREMENT  
DES COÛTS, PROTOCOLE**

---

***ÉVALUATION DU CCHST***

---

**ENTREVUES AVEC LES INFORMATEURS CLÉS – FACTURATION ET  
RECOUVREMENT DES COÛTS**

---

**Nom :** \_\_\_\_\_  
**Titre :** \_\_\_\_\_  
**Organisation :** \_\_\_\_\_  
**Date de l’entrevue :** \_\_\_\_\_  
**Téléphone :** \_\_\_\_\_  
**Télécopieur :** \_\_\_\_\_  
**Courriel :** \_\_\_\_\_

**INTRODUCTION**

Le Centre canadien d’hygiène et de sécurité au travail (CCHST) a demandé à ARC Applied Research Consultants et KPMG Consulting de réaliser l’évaluation du fonctionnement du CCHST et de sa stratégie de recouvrement des coûts.

Dans le cadre de l’évaluation, nous réalisons des entrevues auprès d’un échantillon de personnes qui ont acheté et utilisé les produits du CCHST, afin d’évaluer le rôle que joue la facturation d’un prix pour les produits à l’égard de la demande pour ces produits. Nous interrogerons de nombreuses personnes dans le cadre de cette évaluation. Aucune réponse individuelle ne sera communiquée au CCHST. Les données seront regroupées afin de protéger la confidentialité de vos réponses.

Pour toute question sur ce volet ou tout autre volet de l’évaluation, vous pouvez communiquer soit avec le directeur de projet – Doug Smith à ARC Applied Research Consultants à Ottawa – (613) 230-4394 – soit avec la responsable du projet au CCHST à Hamilton, Bonnie Easterbrook au ((905) 572-2981 x.4401).

**TOILE DE FOND**

1. Veuillez décrire brièvement la nature de votre rôle et l’organisation pour laquelle vous travaillez.

2. Lesquels des produits du CCHST sont actuellement utilisés dans votre organisation?  
(Par exemple : MSDS plus CHEMINFO  
CHEMpendium  
RTECS (Registry of Toxic Effects of Chemical Substances)  
Législation enviroSST canadienne – nationale, régionale (Ontario ou Est ou Ouest), Collection CAT, Législation plus Standards.)
3. Comment votre organisation utilise-t-elle ce produit (ou ces produits)?
4. Quels avantages particuliers les produits du CCHST offrent-ils qui ne sont pas disponibles auprès d'autres sources ou fournisseurs?
5. Et quels faiblesses ou inconvénients ont-ils?
6. En complément des produits que vous achetez du CCHST, votre organisation achète-t-elle ou obtient-elle des produits d'information sur la santé et la sécurité au travail (SST) auprès d'autres organisations? (SI OUI) Quels sont ces produits et qui sont leurs fournisseurs?

## **FACTEURS ENVISAGÉS LORS DE LA SÉLECTION DES PRODUITS D'INFORMATION SST**

7. De quels facteurs tenez-vous compte lorsque vous décidez d'acheter ou d'obtenir des produits d'information sur la santé et sécurité au travail (SST) comme ceux qu'offre le CCHST?
8. Selon vous, lequel de ces facteurs revêt le plus d'importance lors de vos décisions? Et lesquels viennent en second et en troisième rangs en importance?
9. (Si le prix n'est pas mentionné à la Q.7.) À quel rang classez-vous le prix des produits d'information du SST par ordre d'importance?

## **INCIDENCE DE LA FACTURATION**

10. Vous rappelez-vous du prix que vous payez pour chacun des produits du CCHST que vous utilisez actuellement?
11. Quelle incidence aurait une augmentation des prix de 5 % sur votre demande de produits d'information du CCHST? Et une augmentation de 10 % ou de 15 %?
12. Comment combleriez-vous vos besoins d'information sur la santé et la sécurité au travail si vous n'étiez plus en mesure de payer les produits du CCHST?

13. Quelle est l'importance du coût des produits d'information du CCHST pour votre organisation? En d'autres termes, quel pourcentage des dépenses de fonctionnement total de l'organisation consacrez-vous aux produits du CCHST (ou quel est le pourcentage de votre budget pour l'information SST)?
14. Comment, selon vous, les autres acheteurs de produits d'information du CCHST réagiraient si le Centre devait :
  - a) augmenter les prix qu'il facture pour ses produits payants existants?
  - b) introduire la facturation pour les services actuellement gratuits, par exemple, l'accès à l'information par le service de renseignements ou Réponses SST sur le site Web?

### **RÔLE PUBLIC ET VALEUR DU CCHST ET PRODUITS D'INFORMATION SST**

15. Le CCHST est financé par une combinaison de fonds publics et de recettes tirées de la vente de produits d'information à valeur ajoutée. Certains ont indiqué qu'en facturant un prix pour certains de ces produits, le Centre empêchait les utilisateurs potentiels d'accéder à cette information. D'autres déclarent qu'étant donné la valeur de l'information ou la façon dont les divers volets d'information sont « regroupés » et gérés – le CCHST devrait augmenter ses prix.

Quelles sont vos opinions sur ces points?

- a) Quelle stratégie le CCHST devrait-il adopter en matière de facturation de ses produits?
  - b) Comment financer les coûts qui ne peuvent être récupérés auprès des utilisateurs?
16. Existe-t-il une façon d'assurer un équilibre entre la fourniture de produits d'information SST gratuits et payants?  
  
Par exemple, existe-t-il certains types ou certaines formes (p. ex., sur CD-ROM, Internet plutôt que sur imprimé) d'information qui doivent être offerts gratuitement ou à un prix minime?
  17. SI OUI – pour quelle raison? Quels types d'information relèvent de cette catégorie et lesquels devraient être payants  
SI NON – pourquoi?

\* \* \* \*

18. Aimerez-vous faire d'autres commentaires sur le CCHST et ses produits?

\* \* \* \*

## **LISTE DES RÉPONDANTS CLÉS – FACTURATION ET RECOUVREMENT DES COÛTS**

Liste des entreprises répondantes :

- Abitibi Consolidated
- Janssen Cilag Farmaceutica
- Resort Municipality of Whistler
- ICWUC-TUAC
- Ontario Power Generation
- First Air
- Stochem Inc.
- University of Vermont
- HJ Heinz
- Envirome Inc
- Canon Canada
- Nexfor Inc.
- Industrial Colours and Chemicas
- Certified IND Hygiene Ltd

## **SOMMAIRE DES ENTREVUES AUPRÈS DES INFORMATEURS CLÉS - FACTURATION ET RECOUVREMENT DES COÛTS**

---

### **ENTREVUES AUPRÈS DES INFORMATEURS CLÉS – FACTURATION ET RECOUVREMENT DES COÛTS**

Des entrevues portant précisément sur la facturation et le recouvrement des coûts ont été réalisées auprès de 14 informateurs clés représentant les entreprises, les syndicats, les pouvoirs publics et les organismes non gouvernementaux. Les produits achetés par les personnes interrogées sont essentiellement des CD.

Les produits du CCHST étaient utilisés pour une diversité de motifs; toutefois, ils servaient essentiellement d'outils de référence pour :

- Assurer la conformité aux changements des lois et règlements environnementaux.
- Répondre aux demandes de renseignements techniques des employés/travailleurs.
- Élaborer/rédiger des normes et programmes de santé et de sécurité internes.
- Évaluer l'état de l'homologation des pesticides utilisés sur des produits achetés.

Globalement, les produits du CCHST faisaient l'objet d'un jugement très favorable. Seul un client estimait qu'il n'avait pas besoin du produit; toutefois, il venait juste d'entrer en fonction. Voici certains des avantages clés des produits du CCHST cités par les répondants :

- Facilité d'utilisation/convivialité
- Source la plus pratique
- Prix
- Qualité de l'information/information instantanée
- Économie de temps
- Actualisés/régulièrement mis à jour

- Aucun autre produit comparable sur le marché/faible nombre de produits de remplacement

Les principales faiblesses des produits du CCHST citées par les personnes interrogées incluait :

Lourdeur du processus pour les employés qui ne sont pas familiarisés avec les systèmes informatiques (en partie, le système n'est pas convivial, en partie le personnel a besoin d'une formation complémentaire en informatique).

Difficile d'imprimer – il est toujours nécessaire de reformater le document.

Les mises à jour ne sont pas suffisamment fréquentes, seulement tous les trois mois. Internet est une source plus fiable pour l'information en temps réel.

Certaines troupes sont inabordable et 99 % de l'information est accessible via d'autres produits du CCHST moins coûteux (par exemple CHEMpendium – une grande partie de cette information peut être trouvée dans d'autres produits du CCHST).

Pas toujours exhaustive – il convient toujours de vérifier d'autres sources.

Même si le CCHST indique quand des changements du document ont été effectués, il n'indique pas lorsque des éléments de la législation ont été supprimés.

Les clients dépendent essentiellement du CCHST pour l'information sur la santé et la sécurité au travail. Les clients effectueront à l'occasion leurs propres recherches sur Internet. Les sites utilisés incluent American Conference on Governmental Industrial Hygienists; safetyinfo.com, etc. Certains répondants achètent également des revues et des manuels.

Aucune des 14 personnes interrogées n'a vu d'inconvénient à accepter une augmentation de prix de 5 %. Six personnes interrogées accepteraient une augmentation de prix de 25 % ou plus; deux répondants ont indiqué que le prix n'était pas un enjeu.

Les répondants ont été invités à citer les facteurs dont ils tenaient compte lorsqu'ils décidaient d'acheter ou d'obtenir du matériel sur la santé et la sécurité au travail. Les grands facteurs, selon les répondants, étaient entre autres :

- Prix
- Exhaustivité de l'information

- Fiabilité de l'information
- Qualité de l'information
- Mesure dans laquelle le produit est important pour ce qui est de répondre aux besoins de l'organisation.

Les répondants étaient invités à décrire comment ils s'adapteraient si leur organisation ne pouvait plus se payer les produits du CCHST. Nombre d'entre eux ont souligné qu'ils devraient faire leurs propres recherches sur Internet. **Leur temps est gratuit.** Certains répondants devront utiliser le matériel écrit fourni par les fabricants. Ils devront tenir à jour une base de données manuelle, ce qui est considéré comme fastidieux et inefficace.

En règle générale, le coût des produits d'information du CCHST est minime (moins qu'une fraction d'un pourcentage) en comparaison des frais de fonctionnement. Seul un répondant a souligné que les produits du CCHST représentaient 60 % du budget consacré à la documentation. Globalement, si les CD existants étaient moins chers, les répondants déclarent qu'ils en achèteraient plus. Par exemple, s'ils étaient à 200 \$.

Nombre de répondants estimaient que si le CCHST devait commencer à facturer des frais pour les services qui sont actuellement gratuits, les clients cesseraient de les utiliser. Les clients se tourneraient simplement vers d'autres sources sur Internet, où les services demeurent gratuits. De plus, il est difficile pour nombre d'employés d'obtenir l'autorisation de certaines dépenses. Certains ont souligné qu'il était fastidieux de remplir un rapport de dépenses simplement pour un coût minime, afin d'obtenir une réponse à une question.

Les réponses varient sensiblement en ce qui a trait à la capacité de chercher de l'information comparable sur Internet. Certaines données (p. ex., information sur les pesticides) sont accessibles sur le site Web de l'ARLA alors que d'autres renseignements (p. ex., mises à jour sur les lois et les règlements en matière d'environnement) ne peuvent être trouvés sur Internet.