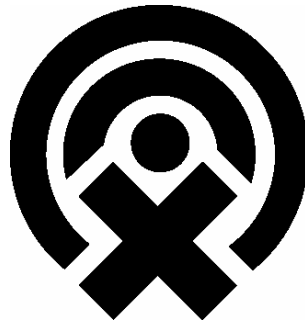


# **Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail**



## **Rapport sur le rendement**

**Pour la période  
se terminant le  
31 mars 2004**

L'honorable Joseph Volpe, C.P., député  
Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

## Table des matières

Sommaire.....	3
Section 1 :.....	4
A. Le message .....	4
B. Déclaration de la direction.....	5
Section II: Rendement du Centre .....	6
A. Contexte social .....	6
B. Résultats stratégiques.....	10
C. Examens clés .....	23
D. Fonction moderne du contrôleur .....	23
Section III : Rapports consolidés.....	24
Rapports législatifs et ministériels .....	24
Section IV : Rendement financier .....	25
Aperçu des résultats financiers.....	25
Tableaux financiers récapitulatifs .....	25
Sommaire des crédits votés .....	26
Comparaison du total des dépenses prévues aux dépenses réelles.....	26
Comparaison historique du total des dépenses prévues et réelles .....	27
Recettes disponibles .....	27
Passif éventuel.....	28
Autres données : Sommaire des recettes, dépenses et crédits .....	29
Autres données : frais d'utilisation.....	30
Section V : Aperçu du Ministère .....	31
Mandat, vision et mission.....	31
Objectifs .....	31
Priorités stratégiques .....	31
Secteur d'activité et unités de service .....	34
Organigramme.....	36
Section VI: Renseignements supplémentaires .....	37
A. Personnes-ressources pour plus de renseignements .....	37
B. Loi applicable et nom du ministère responsable .....	38
C. États financiers vérifiés.....	38
D. Liste des rapports législatifs et ministériels.....	38

## Sommaire

Cette année marque un jalon pour le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) qui fête son vingt-cinquième anniversaire. La vision que le CCHST s'est donnée il y a un quart de siècle et qui consistait à éliminer les accidents, les maladies et les décès au travail est demeurée intacte. Il en est de même de sa mission d'être le centre d'excellence canadien en fait de prévention des maladies et des blessures professionnelles et des décès au travail. Au cœur de cette mission est la ferme conviction que l'information facilite la prise de décisions éclairées, favorise la mise en place d'améliorations dans les lieux de travail, accroît la sensibilisation des gens au besoin de travailler dans un milieu sain et sécuritaire et soutient l'éducation et la formation en matière de santé et de sécurité.

Afin de réaliser cette mission, le CCHST poursuit ses efforts visant à trouver les méthodes les plus efficaces qui soient pour recueillir, analyser et diffuser de l'information ainsi qu'offrir des conseils. Le Centre travaille en étroite collaboration avec les différents ordres de gouvernement et les commissions des accidents du travail au pays ainsi qu'avec d'autres organismes à l'échelle internationale pour établir de solides partenariats qui serviront de base à un réseau d'information pour la prévention.

Le CCHST est régi par un Conseil des gouverneurs tripartite composé de représentants des différents ordres de gouvernement (fédéral, provincial et territorial), d'employeurs et de syndicats provenant de partout au Canada. Cette structure dirige et soutient l'approche impartiale qu'adopte le CCHST en tant que fournisseur d'information exacte, pertinente, complète et crédible qui mérite la confiance du public. La force des liens est mise en évidence par les nombreux accords et partenariats que le Centre conclut au pays et dans le monde.

Le CCHST continue à bonifier son service aux Canadiens en améliorant ses services sur Internet, en élargissant la portée de ses services d'information et en enrichissant ses ressources d'information. Un sondage sur la satisfaction des clients a été mené en 2004 pour mesurer le niveau de satisfaction de nos intervenants clés et comparer leurs attentes. L'information recueillie est précieuse, car elle nous permet d'améliorer nos services et de répondre aux besoins constants des Canadiens.

La diffusion de l'information sur Internet continue de jouer un rôle important. Le CCHST aide les Canadiens à accéder de façon efficace à de l'information sur la santé et la sécurité au travail par l'entremise de nombreux portails Web partout dans le monde. Ces portails Web permettent aux Canadiens de consulter facilement des sources de données fiables partout dans le monde et d'améliorer leurs connaissances sur la prévention des blessures et des maladies en milieu de travail.

Le CCHST est bien placé pour contribuer davantage à la prévention des problèmes de santé existants et nouveaux en milieu de travail au cours du prochain quart de siècle.

## Section I :

### A. Le message

Le but primordial que poursuit le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (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. Depuis notre création il y a 25 ans, nous nous employons à trouver les meilleures méthodes de recueillir, d'analyser et de diffuser de l'information sur la santé et la sécurité au travail ainsi que d'offrir des conseils. Au cœur de cette mission est la ferme conviction que l'information facilite la prise de décisions éclairées, favorise la mise en place d'améliorations dans les lieux de travail, accroît la sensibilisation des gens au besoin de travailler dans un milieu sain et sécuritaire et soutient l'éducation et la formation en matière de santé et de sécurité.

La *Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail* s'appuie sur le principe selon lequel tous les Canadiens ont « le droit fondamental à un milieu de travail sain et sécuritaire ». Afin d'atteindre cet objectif, le CCHST offre un éventail de produits et de services, gratuits ou payants, qui sont fondés sur les connaissances fondamentales du Centre et sur la collecte d'information sur la santé et la sécurité au travail, ainsi que sur l'application des technologies de gestion de l'information

Le Centre est véritablement unique de par sa structure de gouvernance tripartite, dans laquelle la présence de représentants des différents ordres de gouvernement (fédéral, provincial et territorial), d'employeurs et de syndicats assure une approche impartiale, qui, au fil des années, a permis au CCHST d'être reconnu comme l'une des sources d'information SST les plus fiables et les plus utiles au monde.

La CCHST reçoit un soutien inestimable de la part de ses intervenants clés, soit les syndicats, les employeurs et les ordres de gouvernement fédéral, provincial et territorial, ainsi que des citoyens et des clients. Les nombreux accords et projets qui sont mis en œuvre chaque année à l'échelle nationale et internationale témoignent du soutien fourni par ces différents intervenants. Les Canadiens se fient au CCHST pour obtenir des renseignements fiables et impartiaux qui leur permettent d'améliorer leur santé et leur sécurité.

Le CCHST recueille des données partout dans le monde et travaille en collaboration avec des organismes à l'échelle nationale et internationale pour établir de solides partenariats qui serviront de base pour construire des ressources d'information destinées aux Canadiens, et ce dans le but ultime de « *prévenir les blessures, les maladies ou les décès partout au Canada* ».

Le CCHST est bien placé pour contribuer davantage à la prévention des problèmes de santé existants et nouveaux en milieu de travail au cours du prochain quart de siècle.

S. Len Hong

Président et administrateur en chef

CCHST, Votre partenaire en matière de santé et de sécurité

## B. Déclaration de la direction

<b>MANAGEMENT REPRESENTATION/DÉCLARATION DE LA DIRECTION</b> <b><i>Departmental Performance Report 2003-2004/ Rapport ministériel sur le rendement de 2003-2004</i></b>	
<p>I submit, for tabling in Parliament, the 2003-04 Departmental Performance Report (DPR) for the Canadian Centre for Occupational Health and Safety.</p> <p>This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003-04 <i>Departmental Performance Reports Preparation Guide</i> and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003-04</p>	<p>Je souhaite présenter, pour qu'il soit déposé au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) de 2003-2004 pour le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.</p> <p>Ce rapport a été produit aux termes des principes d'établissement des rapports et autres exigences du <u>Guide d'établissement des rapports ministériels sur le rendement en 2003-2004</u> et brosse, à ma connaissance, un tableau complet, équilibré et transparent du rendement de l'organisation pour l'exercice 2003-2004.</p>
<p>Name/Nom : _____ Titre : _____ Date : _____</p>	

## **Section II : Rendement du Centre**

Cette section décrit le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail :

- A. Contexte social
- B. Résultats stratégiques
- C. Examens clés

### **A. Contexte social**

Le CCHST a été créé en 1978 par une loi du Parlement, en réponse aux besoins qu'avaient les Canadiens de disposer d'un organisme national qui ait pour mandat d'appuyer le droit fondamental des Canadiens à un environnement de travail sain et sécuritaire.

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 différentes compétences qui entrent en jeu, il est essentiel de fournir un tel service.

Le CCHST est régi par un conseil tripartite composé de représentants de syndicats, d'employeurs et de tous les ordres de gouvernement. L'objectif principal du CCHST est de fournir aux Canadiens de l'information sur les dangers en milieu de travail et les conditions de travail. Cet objectif est solidement ancré dans le mandat du CCHST. La structure de régie tripartite fait en sorte que le CCHST conserve son indépendance et demeure une source fiable de renseignements impartiaux pour les employeurs, les travailleurs et les gouvernements.

L'orientation stratégique du CCHST est de devenir le centre de ressources d'information privilégié en matière de santé et de sécurité au travail qui permettra aux Canadiens d'avoir facilement accès à des renseignements et à des services de grande qualité.

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

Bien qu'il soit impossible de lier les améliorations de la sécurité sur les lieux de travail à une initiative spécifique de santé et de sécurité au travail (SST), on s'accorde pour dire que le CCHST joue un rôle primordial en assistant les Canadiens dans leurs efforts à cet égard, comme le confirment les personnes qui ont été interviewées dans le cadre de l'évaluation de programme et de l'étude de recouvrement des coûts du CCHST effectuées en 2001. [http://www.cchst.ca/ccohs/reports/N0451\\_final\\_sept\\_20.pdf](http://www.cchst.ca/ccohs/reports/N0451_final_sept_20.pdf)

Dans le tableau suivant, vous trouverez les données sur les blessures et les décès au travail pour 2001 et 1970. Le nombre de blessures et de décès a beaucoup diminué par rapport au nombre de travailleurs, mais il reste élevé. Cette diminution résulte vraisemblablement de divers facteurs, comme l'évolution des technologies, les travailleurs mieux scolarisés, 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
2001	15	373 216	920	24 881	61

Source: *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, 1999-2001

Toute réduction réalisable des risques, si petite soit-elle, peut offrir de grands avantages à la société. Les coûts des risques menant à des blessures et à des décès en 1998 et leurs conséquences se sont élevés à quelque 18 milliards de dollars au Canada. Vous trouverez les détails des coûts relatifs aux blessures et aux maladies pour la société dans notre étude d'évaluation disponible à :

[http://www.cchst.ca/ccohs/reports/N0451\\_final\\_sept\\_20.pdf](http://www.cchst.ca/ccohs/reports/N0451_final_sept_20.pdf) .

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 événements, les efforts sont maintenant axés sur la prévention des maladies professionnelles.

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 responsables de la santé et de la sécurité, des responsables des environnements de 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 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 favoriser davantage la prévention des problèmes de santé et de sécurité.

- D'autres activités conformes au mandat visant à promouvoir l'amélioration de la santé et de la sécurité en milieu de travail ainsi que la santé mentale et physique des travailleurs canadiens.

La question de la santé et de la sécurité au travail continue d'être importante pour les Canadiens. Bien que d'importantes améliorations aient été réalisées, même une seule blessure ou un seul décès est inacceptable. Le CCHST aide le Canada à atteindre le but qu'il s'est fixé, à savoir de renforcer ses fondements sociaux, son développement durable, la sécurité de ses collectivités ainsi que son rôle dans le monde. Le CCHST travaille en étroite collaboration avec les syndicats, les employeurs 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 définies dans le discours du Trône :

### **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 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>.

### **Renforcement des fondements sociaux du Canada**

- La santé globale des Canadiens est un enjeu clé. La santé et la sécurité au travail touchent directement ou indirectement tous les Canadiens et influent sur la structure sociale et économique du Canada. Le CCHST continue à faire appel à un grand nombre de fournisseurs et promoteurs en matière de santé des secteurs public et privé pour améliorer la santé des Canadiens. En élargissant la participation à cette entreprise, le CCHST obtient un engagement plus ferme et une contribution plus importante de la part d'un plus grand nombre d'organismes. De plus amples renseignements sur les projets précis qui présentent des avantages pour la santé sont fournis dans le présent rapport et dans notre rapport annuel. <http://www.cchst.ca/headlines/text59.html>  
Le CCHST joue un rôle prépondérant dans l'établissement de partenariats et la diffusion de l'information aux Canadiens par l'entremise du Réseau canadien de



la santé – Partenaires de santé en milieu de travail.

<http://www.cchst.ca/headlines/text59.html>

En fournissant l'accès à de l'information sur la santé et la sécurité au travail, nous garantissons l'égalité des chances et l'égalité d'accès à tous les travailleurs.

## **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 les citoyens.

## **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 des services**

Lorsqu'il s'agit d'établir un rapport sur le rendement d'un programme dont la principale raison d'être est de fournir de l'information sur la santé et la sécurité au travail, l'une des difficultés est de tenter de mesurer le nombre d'accidents et de maladies qui ne se sont pas produits. Il existe de nombreux autres facteurs qui influent sur les données statistiques obtenues sur la santé et la sécurité au travail.

Il est facile de mesurer le nombre de fois que des clients obtiennent de l'information. Toutefois, le point de contact avec le CCHST ne compte qu'une seule fois alors que le rayonnement actuel de l'information fournie est beaucoup plus important, étant donné que le bénéficiaire de l'information partage souvent le service fourni par le CCHST avec un grand nombre d'autres personnes. Il est également possible de mesurer le degré de satisfaction des clients à l'égard du service reçu. À ce sujet, le CCHST a effectué un sondage auprès des clients en 2004. Toutefois, l'influence que l'information a sur un individu ou un organisme est beaucoup plus difficile à mesurer, car cela peut prendre du temps avant que l'information en question ne soit utilisée pour effectuer des changements. Il est ainsi difficile d'évaluer le rayonnement et l'impact des services du CCHST. Une autre étude d'évaluation sera menée en 2005.

Le CCHST continue à chercher un bon équilibre entre la prestation de services gratuits au grand public et la gestion de son programme de recouvrement des coûts. La moitié du budget annuel du CCHST provient du recouvrement des coûts effectué grâce à la vente de produits et services. Le volume de ventes est fonction de la conjoncture économique en général, du taux de change, de la capacité du CCHST d'être au fait des changements technologiques et de la concurrence mondiale dans le domaine de l'information sur la SST. Cela coûte très cher d'actualiser les technologies et le contenu des produits, compte tenu des effectifs limités pouvant être consacrés à ce domaine. Il est difficile de produire des recettes tout en fonctionnant dans un milieu gouvernemental.

Étant donné que la prestation de la plupart des produits et services est effectuée de façon électronique, le CCHST est constamment confronté au défi de maintenir à niveau ses systèmes d'exploitation et ses logiciels, afin de répondre aux besoins de sa clientèle. S'il offre de nombreuses possibilités, Internet représente en même temps un facteur de risque. En effet, comme l'information est facilement accessible à partir de nombreuses sources, le CCHST doit s'efforcer de se distinguer comme source fiable d'information impartiale et crédible.

Le CCHST est déterminé à relever les défis auxquels il est confronté en élargissant les services d'information et l'utilisation de la technologie. Il poursuit la réalisation des objectifs de la fonction de contrôleur moderne, lesquels sont décrits dans la partie D.

## B. Résultats stratégiques

### Tableaux des dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles

#### Besoins en matière de ressources par organisme et par secteur d'activité

Comparaison du total des dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles pour 2003-2004, par organisme et par secteur d'activité

Secteur d'activités CCHST	\$
Dépenses prévues	4 024 000
Total des autorisations	4 172 849
Dépenses réelles	4 018 412

Remarque : Le CCHST n'a qu'un secteur d'activité.

Les « Dépenses prévues » représentent la somme qui a été autorisée lors du processus du budget principal des dépenses. Le « Total des autorisations » représente la somme totale qui a été autorisée pour toute l'année, y compris le budget principal des dépenses. L'augmentation du total des autorisations représente les fonds reçus au chapitre de la fonction du contrôleur moderne et les sommes reportées. Les renseignements détaillés sont fournis dans notre rapport annuel à : <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>

## Résultats stratégiques

La mesure de l'efficacité et de la portée des programmes qui fournissent de l'information permettant d'apporter des changements sociaux est un défi pour tous les organismes. S'il est facile d'obtenir des renseignements statistiques sur le nombre de contacts effectués et sur le niveau de satisfaction des clients à l'égard du service reçu, il est beaucoup plus difficile de mesurer le rayonnement et l'impact. Les produits et services du CCHST représentent quelques-unes des variables qui influent sur les taux d'accidents et de maladies. Les données statistiques sur le nombre de blessures, de maladies et de décès continuent à s'améliorer de façon considérable au Canada.

Il est impossible de déterminer le nombre de blessures, de maladies et de décès qui ont pu être évités directement grâce aux activités du CCHST. De nombreux facteurs viennent influencer ces variables. Néanmoins, il est clair qu'il existe des liens logiques entre les programmes du CCHST et les activités visant à améliorer les lieux de travail. Selon l'étude d'évaluation (page 59), de nombreux travailleurs comptent sur le CCHST pour obtenir de l'aide relativement à des questions spécifiques en santé et en sécurité au travail. Les produits d'information du CCHST qui sont vendus s'appliquent directement au milieu de travail. L'utilisation répandue de l'information du CCHST signifie que d'importants changements vont se produire dans les lieux de travail.

Le CCHST fournit les outils nécessaires aux employeurs et aux employés afin qu'ils soient informés sur les risques et les dangers et qu'ils connaissent les mesures à prendre pour prévenir les blessures et les maladies. Les besoins en constante évolution des Canadiens sont établis, et l'information pertinente est diffusée.

Le CCHST a un programme qui lui permet de demeurer en contact avec ses clients et les citoyens afin de savoir dans quelle mesure ils sont satisfaits de ses services. Les sondages permettent d'obtenir en permanence la rétroaction des clients. Vous pouvez consulter la plus récente évaluation indépendante de nos programmes à l'adresse suivante : [http://www.cchst.ca/ccohs/reports/N0451\\_final\\_sept\\_20.pdf](http://www.cchst.ca/ccohs/reports/N0451_final_sept_20.pdf). Une autre évaluation est prévue pour février 2005.

Comment nous y prenons-nous pour obtenir nos résultats stratégiques? Voici des exemples de réussite :

## Sommaire des résultats stratégiques

Résultat stratégique : tous les Canadiens ont droit à un milieu de travail sain et sécuritaire.	
<p>Le CCHST fournit aux Canadiens un centre national consacré à l'amélioration et à la diffusion d'information impartiale sur la santé et la sécurité au travail. Il vise à promouvoir la santé et la sécurité au travail, à aider l'établissement d'exigences élevées en matière de santé et de sécurité au travail, et à favoriser la consultation et la collaboration entre les gouvernements, les organisations syndicales et les employeurs pour réduire ou éliminer les maladies et les blessures en milieu de travail.</p> <p>Le montant des dépenses réelles pour 2003-2004 est de 4 millions de dollars.</p>	
Partenaires clés :	
<p>Le CCHST est dirigé par un conseil tripartite de gouverneurs qui se compose de représentants de syndicats, d'employeurs et de représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux qui représentent leurs mandants partout au Canada. On peut consulter de plus amples détails sur les partenariats ayant trait à notre résultat stratégique dans le rapport sur le rendement.</p> <p>Des renseignements sur d'autres partenaires clés peuvent être trouvés à : <a href="http://www.cchst.ca/ccohs/partner.html">http://www.cchst.ca/ccohs/partner.html</a>.</p>	
Résultats prévus selon le Rapport des plans et priorités :	Résultats à la page
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir, au moyen d'un service de renseignements gratuit, de l'information aux Canadiens qui les aide à régler leurs préoccupations en matière de santé et de sécurité. La satisfaction de la clientèle et les résultats sont évalués annuellement.</li> </ul>	13, 14, 15
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir de l'information sous divers formats afin de garantir l'accessibilité à tous les Canadiens (voir <a href="http://www.cchst.ca/products/subject.html">http://www.cchst.ca/products/subject.html</a>). Les sources d'information sont examinées et actualisées selon les commentaires de la clientèle.</li> </ul>	16, 17, 18
<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborer avec de nombreux organismes pour accroître les connaissances à l'échelle mondiale en matière de santé et de sécurité afin d'être reconnu dans le monde entier comme chef de file dans l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail (<a href="http://www.cchst.ca/">http://www.cchst.ca/</a>).</li> </ul>	19, 20
<ul style="list-style-type: none"> <li>Répondre aux attentes des intervenants clés, des organisations syndicales, des employeurs et de tous les ordres de gouvernement en ce qui a trait à la qualité et à l'impartialité des programmes et des services du CCHST (<a href="http://www.cchst.ca/ccohs/council.html">http://www.cchst.ca/ccohs/council.html</a>). De nombreux projets et initiatives communes en témoignent.</li> </ul>	20, 21
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accroître la reconnaissance de la santé et de la sécurité au travail comme sujet scolaire important et se fixer comme objectif ultime d'atteindre les jeunes en enseignant la SST dans différentes parties du programme d'enseignement. Le CCHST travaille avec de nombreux établissements scolaires pour accroître les connaissances des jeunes en matière de santé et de sécurité au travail (<a href="http://www.cchst.ca/education/">http://www.cchst.ca/education/</a>).</li> </ul>	22
Liens entre le programme, les ressources et les résultats :	Dépenses réelles (M\$)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestation d'un service de renseignements gratuit (<a href="http://www.cchst.ca/reponsesst/">http://www.cchst.ca/reponsesst/</a>).</li> </ul>	1,3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration et évaluation de l'information sur la santé et la sécurité offerte à l'échelle mondiale (<a href="http://www.cchst.ca/products/subject.html">http://www.cchst.ca/products/subject.html</a>).</li> </ul>	1,1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusion d'information sur les ressources en santé et en sécurité pour les Canadiens (<a href="http://www.cchst.ca/reponsesst/">http://www.cchst.ca/reponsesst/</a> et <a href="http://www.cchst.ca/">http://www.cchst.ca/</a>).</li> </ul>	0,65
<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme d'aide scolaire et programmes d'éducation pour les jeunes (<a href="http://www.cchst.ca/education/">http://www.cchst.ca/education/</a>).</li> </ul>	0,3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Partenariats et collaborations (<a href="http://www.cchst.ca/ccohs/partner.html">http://www.cchst.ca/ccohs/partner.html</a> et <a href="http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html">http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html</a>).</li> </ul>	0,6
<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction et confiance des partenaires clés, soit des représentants syndicaux, des employeurs et des représentants des gouvernements, pour garantir la qualité et l'impartialité du Centre.</li> </ul>	0,05

## Indicateur de rendement : niveau de satisfaction à l'égard du service gratuit de 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 bibliothèque interne très riche, qui leur permettent de donner des réponses pertinentes et à jour. Nous avons répondu à plus de 3,7 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 tous les jours de la semaine, 24 heures sur 24. 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 commerciales, le Web, les pages bleues de l'annuaire téléphonique et les publications du CCHST. En 2003-2004, ce service a permis de répondre directement à 16 209 demandes de renseignements.

Au total, nous répondons de façon personnalisée à 16 209 demandes de renseignements par année par l'entremise de ce centre de service de demandes de renseignements gratuit, confidentiel et bilingue, en plus des 3,7 millions de réponses que nous fournissons dans le site Web du CCHST.

Le Service des demandes de renseignements répond aux demandes de renseignements des Canadiens par téléphone, par courriel, par télécopieur et par Internet. Ces demandes proviennent de plusieurs secteurs. Afin d'éliminer les obstacles à l'obtention d'information qui est essentielle aux travailleurs, ce service est offert gratuitement.

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 commentaires, 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 divers éléments 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>.

Les renseignements obtenus du CCHST sont utilisés à des fins multiples, notamment :

- pour améliorer les programmes de santé et de sécurité;
- pour mettre sur pied des pratiques exemplaires;
- pour se conformer aux règlements en matière de santé et de sécurité au travail;
- pour des fins d'éducation ou de formation;
- pour des fins personnelles.

Environ 75 % 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.

Les personnes interrogées ont accordé au Service des demandes de renseignements du CCHST une cote très élevée pour tous les indicateurs de rendement, c'est-à-dire la rapidité d'exécution ainsi que la compétence et la courtoisie du personnel, et ont exprimé un sentiment de satisfaction générale à l'égard du service. Le CCHST a obtenu une cote de satisfaction générale de 86 %, résultat beaucoup plus élevé que la cote de 56 % obtenue par certains ministères fédéraux offrant un service d'information. Le niveau de satisfaction à l'égard des produits et des services du CCHST, tel qu'il est indiqué dans ce rapport, figure dans l'étude *Les citoyens d'abord 2000* (Erin Research)<sup>1</sup>.

Selon la rétroaction des clients en 2004, le niveau de satisfaction générale vis-à-vis du CCHST est de 4,6 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 de ce service de demande 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 d'entendre 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.

« Merci pour l'information. Elle nous a été très utile dans l'élaboration d'une politique sur la protection de la confidentialité des renseignements de l'employé en ce qui concerne le SIDA. »

« Le matériel contenu dans votre site est très utile et constitue un grand atout pour les sociétés qui veulent élaborer un programme de sécurité en milieu de travail. »

L'information obtenue du CCHST est transmise à plusieurs personnes; par conséquent, sa portée est beaucoup plus considérable que ne l'indiquent les statistiques. Par exemple, en 2004, le Centre a reçu 85 demandes d'autorisation liées au droit d'auteur. L'information demandée a été reproduite plus de 216 000 fois et probablement transmise à de nombreuses autres personnes. De telles demandes sont parvenues de ministères, d'entreprises, de syndicats, d'organismes de soins de santé et d'établissements d'enseignement.

Le CCHST fournit en temps utile de l'information sur les questions qui préoccupent les Canadiens. En 2003-2004, les Canadiens étaient notamment préoccupés par la moisissure, la vermiculite et l'amiante. Parmi les autres sujets d'intérêt, on peut mentionner les suivants :

- Quels sont les risques sanitaires de la moisissure et comment devrais-je m'y prendre pour diminuer les risques?
- J'ai trouvé un peu d'amiante dans des matériaux de construction chez moi/au travail. Dans quelle mesure est-ce dangereux et que puis-je y faire?

---

<sup>1</sup> Spears, George et Kasia Seydegart, *Les Citoyens d'abord 2000*, Erin Research Inc, Pour le Conseil de la prestation des services du secteur public et l'Institut d'administration publique du Canada, 2001.

- L'air dans mon bureau/usine/magasin est terrible. Quelle mesure puis-je prendre?
- Je suis victime de harcèlement et possiblement de violence de la part de mon employeur/collègue/employé. Qu'est-ce que je peux faire?
- Mon patron me demande de soulever tout seul une lourde charge. Suis-je obligé de le faire? Peut-il me forcer à le faire?
- Dois-je préparer une fiche signalétique pour un produit chimique que j'importe de l'étranger?
- Je lance une entreprise et j'ai besoin de mettre sur pied un programme SST de base. Pourriez-vous m'aider?

### *Réponses SST*

*Réponses SST* est un service de renseignements bilingue sur Internet qui couvre plus de 600 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 la 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 25 dernières années.

Plus de 3 150 questions et réponses se trouvent dans le site Web; cela a permis de répondre à plus de 3,7 millions de demandes de renseignements sur la santé et la sécurité cette année.
---

Réponses SST vise :

- à promouvoir la santé et la sécurité au travail au Canada.
- à fournir aux travailleurs et aux milieux de travail du Canada des réponses à leurs préoccupations courantes à propos de la santé et de la sécurité au travail et de l'environnement.
- à offrir des renseignements de base sur la santé et la sécurité au travail et sur la salubrité de l'environnement aux utilisateurs afin de les aider à prendre des décisions éclairées lorsqu'ils doivent traiter et résoudre des préoccupations pratiques concernant le lieu de travail.
- à diffuser sur Internet de l'information sur la santé et la sécurité au travail pour le bien des travailleurs du Canada et du monde entier.
- à rendre l'information sur la santé et la sécurité au travail facilement accessible aux nouveaux utilisateurs, y compris les étudiants, les familles et d'autres personnes qui ne font pas encore partie de la population active ou qui ont été peu ou pas du tout exposés aux problèmes de santé et de sécurité au travail.

Les publics cibles de *Réponses SST* sont les travailleurs, les gestionnaires, les superviseurs, les membres de comités mixte de santé et de sécurité qui sont les

« utilisateurs finaux » de l'information reçue sur leurs lieux de travail. À ces groupes-là, on peut ajouter les employeurs, les décideurs et les familles. Ce programme a connu un très grand succès : il a servi environ 1 178 000 demandeurs et répondu à plus de 3,7 millions de questions au cours de 2003-2004.

Les commentaires reçus des utilisateurs du site Web indiquent que ceux-ci partagent l'information en moyenne avec 10 autres personnes au sein de leur organisme. Au total, 72 % des répondants ont indiqué que l'information en provenance du CCHST était utilisée pour effectuer maintenant ou à l'avenir des changements dans l'environnement de travail qui pourraient améliorer la santé et la sécurité au travail. Cela laisse entendre que l'information disponible dans le site Web du CCHST sert à améliorer la santé et la sécurité au travail, ce qui contribue à la diminution du nombre de blessures et de décès au travail.

Le CCHST a 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. Afin de rendre le service plus accessible, certaines réponses SST sont également publiées en espagnol.

### **Indicateur de rendement : Offre de bases de données dans des formats utilisables**

Le CCHST continue de fournir de l'information dans un grand nombre de formats afin de répondre aux besoins des clients.

L'information est disponible sur papier, dans Internet, dans l'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. Parmi les produits

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.

qu'offre le CCHST, on compte plus de 60 bases de données. Des publications nouvelles et révisées sont conçues chaque année afin de répondre aux besoins des travailleurs canadiens. De nouvelles éditions de plusieurs guides sur la santé et la sécurité ont été publiées en 2003-2004, dont le *Guide santé et sécurité des travailleurs d'entrepôt*, le *Guide santé et sécurité sur la qualité d'air des locaux* et le *Grounds Keepers Safety Guide* (guide santé et sécurité des ouvriers jardiniers à l'entretien de terrains). Le *Guide des mesures d'urgence* et le *Guide santé et sécurité des bibliothécaires et documentalistes* ont été publiés cette année. Chaque année plus de 14 000 exemplaires de divers guides sont vendus au Canada.

Selon notre évaluation, 92 % des personnes qui achètent les guides du CCHST affirment que ceux-ci sont utilisés pour améliorer la santé et la sécurité.

Le CCHST offre une vaste gamme de produits sur différents supports, y compris Internet. Le contenu de nombreuses bases de données est régulièrement mis à jour. En outre, l'interface-utilisateur pour les produits sur Internet a été remplacée par une nouvelle interface munie de la capacité de recherche croisée entre les bases de données, à laquelle s'ajoutent le service « Subscriber Extras » (services supplémentaires aux



abonnés) et le service mensuel « Chemical Notification Service » (service d'avis sur les produits chimiques).

Nombre de personnes au sein de l'organisme qui utilisent l'information du CCHST

Produit	De 1 à 10 (%)	De 11 à 100 (%)	De 101 à 1 000 (%)	Plus de 1 000 (%)
FS, ChemInfo	56	26	15	3
Chempendium	69	22	6	3
RTECS	83	7	7	3
OSHLINE, NIOSHTIC	58	16	11	16
OSH Candata	64	29	7	0
Guides santé sécurité	87	13	0	0
Législation SST	69	28	3	0
INCHEM	90	10	0	0
INTOX	80	0	0	20
Tous les produits	67	21	9	4

Source : Enquête sur les clients du CCHST

Les données sur le nombre d'années pendant lesquelles les clients achètent les produits du CCHST et sur la fréquence à laquelle les produits achetés sont utilisés mettent en évidence la pertinence et l'utilité de ces produits. Dans l'ensemble, 73 % des acheteurs de produits les ont achetés pendant plus de trois ans.

### **Indicateur de rendement : accroître la disponibilité de ressources impartiales et fiables pour les Canadiens en matière de santé et de sécurité**

Le CCHST met à jour l'information dont elle dispose et fournit des renseignements impartiaux aux travailleurs et aux employeurs canadiens. La nature tripartite de son Conseil des gouverneurs formée de représentants de syndicats, d'entreprises et des gouvernements, exige la prestation de services impartiaux de la part du CCHST. Les membres du Conseil se réunissent trois fois par année afin d'étudier les plans opérationnels et les commentaires en provenance de ses membres. Les Canadiens bénéficient de l'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. Des initiatives de collaboration avec des organismes internationaux aident le CCHST à obtenir et à 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 fournie aux Canadiens. Un résumé des produits et services offerts figure à l'adresse suivante : <http://www.cchst.ca/products/subject.html>.

En 2004, le CCHST a élargi sa gamme de cours en y incluant des cours en ligne sur Internet. Le CCHST offre également des cours de formation individuels.

Le CCHST travaille en collaboration avec des organismes internationaux afin d'obtenir des renseignements à jour qu'il met à la disposition des Canadiens. 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 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 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](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 les organismes du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (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.



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](http://www.canoshweb.org)

Le CCHST est le partenaire affilié en matière de santé au travail du Réseau canadien de la santé (RCS). La mission du RCS est d'aider les Canadiens à faire des choix éclairés au sujet de leur santé en leur donnant un accès en ligne à de nombreuses sources de renseignements crédibles et pratiques 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 est l'hôte d'un forum de discussion en ligne à l'intention des organismes affiliés et il a mis sur pied un bulletin électronique intitulé Santé@u travail. Le Centre

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.

de santé au travail fait l'objet d'une promotion auprès du Réseau et lors de différents événements se déroulant au Canada. Le CCHST a également participé de façon active au comité directeur national sur la santé en milieu de travail et à la Semaine pour un milieu de travail sain, et a collaboré à l'élaboration de la section *Ressources Well* du site Web de la Semaine pour un milieu de travail sain ([http://www.nqi.ca/chww/well\\_f.htm](http://www.nqi.ca/chww/well_f.htm)). Comme exemple de collaboration, on peut citer la publication *Workplace Stress Resource Guide* que le Centre a conçu conjointement avec la bibliothèque publique de Hamilton.

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 bulletin électronique Rapport sur la santé et la sécurité* a été conçu pour diffuser par courriel aux Canadiens de l'information à jour sur la SST. Un sondage auprès du lectorat a été mené en 2004 pour évaluer l'impact et l'efficacité de ce service relativement à la santé et à la sécurité au travail. D'après les résultats, voici en quoi le rapport était utile aux lecteurs :

- 75 % des lecteurs apportent à l'occasion ou fréquemment des changements à leur lieu de travail;
- 71 % se servent à l'occasion ou fréquemment de l'information reçue dans leur bulletin d'entreprise;
- 62 % s'en servent pour leur comité de santé et de sécurité;
- 55 % s'en servent à l'occasion ou fréquemment pour élaborer leurs politiques ou procédures;
- 72 % offrent des copies du rapport à trois personnes ou plus.

Voici certains des sujets récemment abordés dans ce rapport :

- Équilibrer la vie familiale en sixième vitesse et le milieu de travail en constante évolution
- Et la lumière fut (adéquate)
- Virus du Nil occidental
- Travailler en toute sécurité en Saskatchewan
- Alerte au danger

Pour s'abonner à ce service gratuit, on peut se rendre au site suivant :

<http://www.cchst.ca/resources/communications/maillinglists/enews.html>. Le CCHST compte plus de 4 500 abonnés à ce service, et ce nombre continue à croître à un rythme considérable à chaque trimestre.

**Indicateur de rendement : reconnaissance mondiale en tant que collaborateur de première importance à l'avancement de la santé et de la sécurité au travail**

En tant que service national d'archives sur la santé et la sécurité au travail, le CCHST favorise et appuie l'échange d'information avec les principaux centres de santé et de sécurité au travail du monde entier. Cela comprend notre rôle à titre de « centre national » membre du Centre international d'information de sécurité et d'hygiène du travail de l'Organisation internationale du Travail. Des bases de données internationales sont entretenues et mises à la disposition des Canadiens. Le CCHST a mis sur pied et héberge un portail sur le Web sur lequel les « centres nationaux » et les « centres

affiliés » du Centre international d'informations de sécurité et de santé au travail (CIS) de l'OIT ont leur propre page munie de liens au site Web de leur organisme et à d'autres sites fiables dans leurs pays respectifs. Pour favoriser la collaboration au niveau international, un groupe de discussion a également été créé au sein de ce service.

Le CCHST crée de l'information et distribue 60 bases de données. Dans notre site Web, vous trouverez un résumé de ces produits à :

<http://www.CCHST.ca/products/subject.html>. Grâce à une collaboration avec de nombreux organismes internationaux, le CCHST obtient l'information la plus récente dans le monde sur la santé et la sécurité au travail, et peut ainsi la communiquer aux Canadiens.

La reconnaissance du CCHST en tant que chef de file à l'échelle mondiale en matière de santé et de sécurité au travail prend la forme de partenariats avec d'autres organismes mondiaux. Par exemple, le CCHST est responsable de la production d'IPCS Intox, qui est le Programme international sur la sécurité des substances chimiques (PISC) de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS). Plus de 100 experts en provenance de 75 pays participent à ce projet qui vise à augmenter la capacité des pays du monde de faire face à des situations d'urgence découlant d'une exposition à des produits toxiques. INCHEM est un autre projet qui est aussi entrepris grâce à une collaboration avec l'OMS. Cette information est essentielle à une saine gestion des produits chimiques qui ont des effets sur l'environnement et la santé humaine.

Un autre exemple est l'amélioration de la santé et la sécurité au travail dans le milieu industriel du Brésil. 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.

**Indicateur de rendement : niveau de satisfaction/confiance des travailleurs, des entreprises et de tous les ordres de gouvernement en ce qui concerne la qualité et l'impartialité du CCHST**

Le Conseil des gouverneurs tripartite, 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. La satisfaction des intervenants peut être démontrée par les nombreux projets de collaboration réalisés dans tout le Canada. Vous trouverez les détails dans notre rapport annuel.

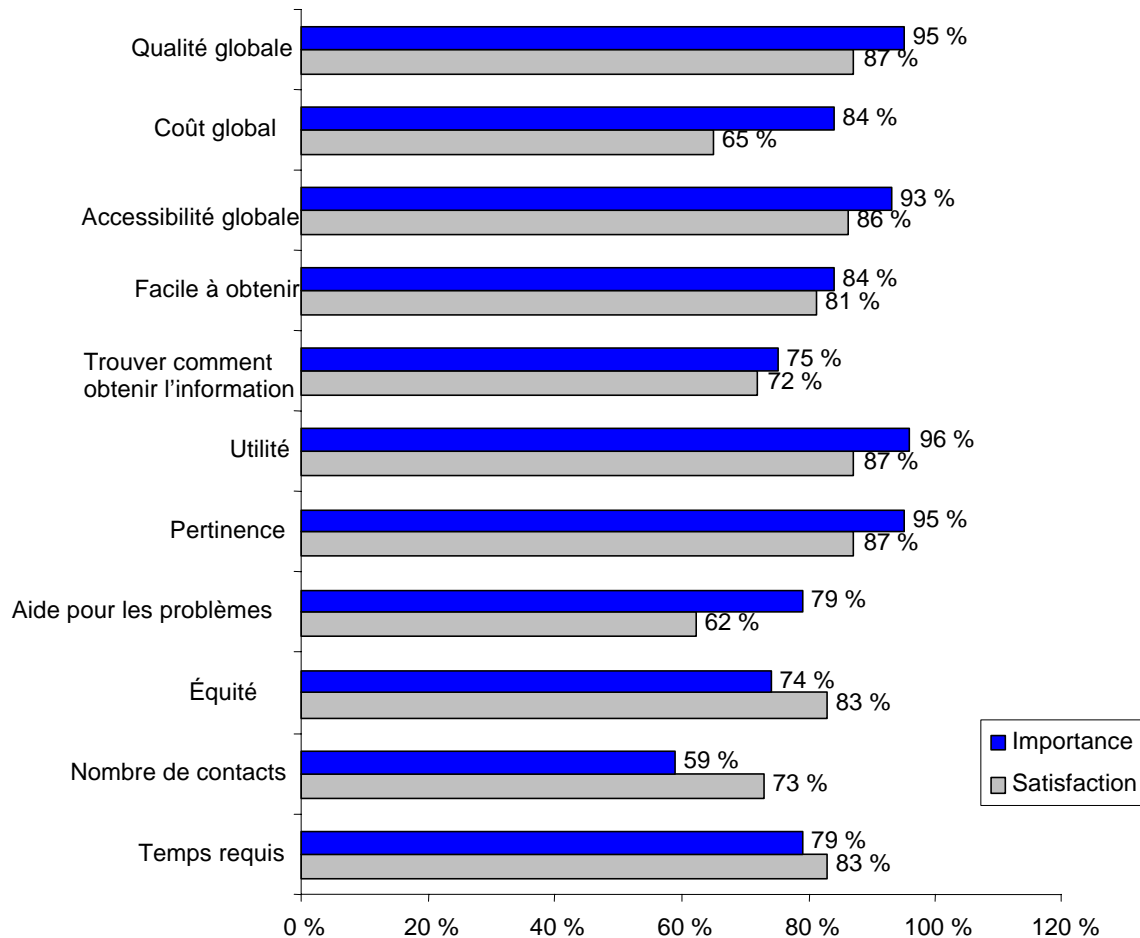
<http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>.

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 passablement satisfait) :

Produit	Utilité	Clarté	Validité scientifique	Fiabilité de l'information
Tous les produits	84 %	88 %	83 %	87 %

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 est 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 caractéristiques des produits/services et leur importance



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

- Ministère du Travail de l'Ontario : guide des limites d'exposition professionnelle pour les petites entreprises. La publication explique le règlement de base en matière de santé au travail relativement aux matières dangereuses et fournit de l'information pratique sur les mesures de contrôle dont les petites entreprises peuvent prendre pour réduire le nombre de blessures et de maladies professionnelles.

- Site Web national des jeunes travailleurs : en collaboration avec l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO), le CCHST a développé ce portail visant à aider les jeunes 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.jobsecuritairecanada.ca](http://www.jobsecuritairecanada.ca) .
- Réseau canadien de la santé : partenaire affilié en matière de la santé au travail <http://www.cchst.ca/headlines/text59.html>.
- Transports Canada : Bibliothèque virtuelle de la sécurité et de la protection civile sur CD-ROM. Contient de l'information sur les lois, le matériel, les directives pertinentes, etc.
- Association canadienne de sécurité agricole : le CCHST a aidé cette association dans une consultation pancanadienne afin de déterminer les connaissances et l'attitude actuelle du secteur agricole canadien en matière de santé et de sécurité.
- Base de données sur les produits de remplacement pour Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : aider à choisir les produits qui sont efficaces mais moins dangereux.
- Cours personnalisés pour les entreprises privées et les organismes gouvernementaux.
- Présentations et représentations lors de conférences et d'activités organisées pour les syndicats, les entreprises et le gouvernement partout au Canada.

Notre rapport annuel contient des renseignements sur ces projets. 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.

### **Indicateur de rendement : reconnaissance de la santé et de la sécurité au travail dans les établissements d'enseignement**

#### *Programme d'appui à l'éducation*

Dans le but d'augmenter les connaissances des jeunes en tant que futurs décideurs et futurs travailleurs de l'industrie, nous avons créé le Programme d'appui à l'éducation. Ce programme du CCHST est offert exclusivement aux universités et collèges tant comme outil pour sensibiliser les étudiants à la salubrité environnementale ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail que comme guide visant à aider les universités et les collèges à se doter d'un milieu de travail sain et sûr. Le Programme d'appui à l'éducation touche

- 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 trois millions d'étudiants et d'enseignants en 2003-2004.
- Plus de 96 établissements postsecondaires y participent.

- « 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... »

96 universités et collèges, dont plusieurs très connus, qui servent plus de trois millions d'étudiants, de membres du corps professoral et d'employés.

Comme les jeunes font face à un risque élevé d'accidents dans le milieu de travail, ce service nous aidera à leur fournir des données techniques et à leur faire connaître davantage les ressources abondantes disponibles.

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.

Les renseignements sur le programme et les gagnants pour 2004 sont publiés à : [http://www.cchst.ca/ccohs/releases/dmsa\\_2003winner\\_may04\\_fr.html](http://www.cchst.ca/ccohs/releases/dmsa_2003winner_may04_fr.html). Ce programme, qui est financé grâce à des dons privés, est promu dans 26 établissements postsecondaires du Canada. Il offre des bourses aux étudiants qui étudient en santé et en sécurité au travail.

- Selon les statistiques canadiennes, un jeune travailleur sur sept se blesse au travail. Les causes de décès les plus importantes chez les jeunes comprennent les blessures provoquées par des machines et les électrocutions.

### **C. Examens clés**

Pendant la période visée par le présent rapport, il y a eu une enquête sur la satisfaction des clients et un sondage par Internet. On peut consulter tous les rapports, évaluations et examens à : <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>.

### **D. Fonction moderne du contrôleur**

Le CCSST a terminé son évaluation des capacités de modernisation de la fonction de contrôleur. Le rapport complet est disponible à l'adresse suivante : <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>. Cette initiative de modernisation de la fonction de contrôleur est la façon idéale de cerner les fonctions de contrôleur qui devraient être améliorées au CCSST. Les résultats obtenus reflètent le fait que le CCSST est un jeune organisme (moins de 25 ans) et qu'il n'a pas pu progresser autant qu'il l'aurait voulu en raison des sérieuses difficultés financières auxquelles il a dû faire face au cours de la dernière décennie. Le financement additionnel qu'il a récemment reçu lui a permis de résoudre ces problèmes financiers.

Le CCHST a travaillé à l'élaboration du plan d'action pendant l'exercice 2003-2004. Pendant cette période, le CCHST a mené avec succès une enquête sur la satisfaction des clients, un sondage par Internet, et a organisé des séances de formation sur l'évaluation du rendement et la gestion intégrée des risques. De même, des politiques sur l'éthique et les valeurs ont été élaborées. Le CCHST est déterminé à adhérer aux principes de l'initiative de la fonction moderne de contrôleur et continuera à améliorer son rendement pour les éléments de rendement clés.

### **Section III. Rapports consolidés**

#### **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 – 2003-2004.
- C Rapport des plans et priorités 2003-2004.
- C Évaluation de programme et étude de recouvrement des coûts 2001.
- C Rapport d'évaluation des capacités de modernisation de la fonction du contrôleur 2002.
- C Rapport de l'enquête sur la satisfaction des clients 2004

Ces documents se trouvent à l'adresse suivante : <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>



## **Section IV. Rendement financier**

### **Aperçu des résultats financiers**

Les recettes provenant de la vente de produits et de services étaient légèrement inférieures à celles de l'année dernière, en raison de la diminution des ventes en général, des fluctuations des opérations de change, des ventes aux clients du gouvernement et de l'accroissement du coût d'actualisation de la technologie. Les crédits votés concordaient avec ceux des années précédentes.

Approximativement 50 % du budget du CCHST continue à provenir de la vente de produits et services. Les dépenses se situent dans la ligne des années précédentes. Toutefois, le Centre a engagé des dépenses ponctuelles supplémentaires relativement au déménagement dans de nouveaux locaux le 8 août 2003. Le CCHST surveille attentivement ses dépenses et s'ajuste en fonction des changements dans ses revenus.

Pendant cet exercice, le Centre a reçu un financement ponctuel pour divers projets liés à la fonction moderne de contrôleur. Les états financiers vérifiés se trouvent dans la Partie C de la Section VI.

### **Tableaux financiers récapitulatifs**

Les tableaux suivants s'appliquent au CCHST :

Tableau 1 Sommaire des crédits votés.....	26
Tableau 2 Comparaison du total des dépenses prévues aux dépenses réelles.....	26
Tableau 3 Comparaison historique du total des dépenses prévues et réelles.....	27
Tableau 4 Recettes disponibles.....	27
Tableau 5 Passif éventuel.....	28
Tableau 6 Autres données : Sommaire des recettes, dépenses et crédits.....	29
Tableau 7 Autres données : frais d'utilisation .....	30

## Tableau 1

### Sommaire des crédits votés

#### Autorisations pour 2003-2004 - Partie II du budget des dépenses

##### Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)

Crédit	2003-2004		
	Dépenses prévues	Total des autorisations	Réelles
Crédit 20	4.0	4.0	3.8
Budget des dépenses supplémentaires (A)	-	-	-
Budget des dépenses supplémentaires (B)	-	0.1	0.1
Adjustements et transferts	-	0.1	0.1
<b>Total pour le Ministère</b>	<b>4.0</b>	<b>4.2</b>	<b>4.0</b>

*Le total des autorisations correspond à la somme du budget principal des dépenses et du budget des dépenses supplémentaires*

Des fonds supplémentaires ont été reçus pendant l'exercice pour les initiatives de la fonction moderne de contrôleur liées à la formation et au sondage auprès des clients. De plus, des montants ont été reçus au chapitre du crédit 5 et des dispositions de roulement.

## Tableau 2

### Comparaison du total des dépenses prévues aux dépenses réelles 2003-2004 (en millions de dollars)

Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : recettes disponibles	Total des dépenses nettes
CCHST	87	8,3	-	-	8,3	4,3	4,0
Total des autorisations	87	8,5	-	-	8,5	4,3	4,2
Réelles	87	7,8	-	-	7,8	3,8	4,0
Autres recettes et dépenses							
Autres recettes non disponibles							-
Total des autorisations							-
Réelles							-
Coûts des services fournis par les autres ministères							0,7
Total des autorisations							0,7
Réelles							0,7
Coûts nets du programme							4,7
Total des autorisations							4,9
Réelles							4,7

Les dépenses ont été moins élevées en raison de la baisse des recettes. Les prévisions en matière de recettes sont généralement élevées, mais ce ne sont que des prévisions. Les dépenses liées à la production de recettes sont moins élevées lorsque les recettes diminuent. Les coûts des services fournis par d'autres ministères représentent les coûts

des services d'aménagement de locaux fournis par TPSGC et les services de vérification fournis par le BVG.

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

Secteur d'activité	Réelles 2001-2002	Réelles 2002-2003	Dépenses prévues	2003- 2004	Réelles
				Total des autorisations	
CCHST	3,2	4,1	4,0	4,2	4,0
<b>Total</b>	<b>3,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>	<b>4,0</b>

**Tableau 4**  
**Recettes disponibles**  
**(en millions de dollars)**

Secteur d'activité	Réelles 2001-2002	Réelles 2002-2003	Dépenses prévues	2003- 2004	Réelles
				Total des autorisations	
CCHST	4,4	4,1	4,3	4,3	3,8
<b>Total</b>	<b>4,4</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>3,8</b>

Les recettes 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.

## **Table 5**

### **Passif éventuel**

#### **Obligations et litiges en cours ou imminents :**

Au 31 mars 2004, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail n'avait aucun passif éventuel en cours.

#### **Autres éléments de passif :**

Indemnités de vacances	336 364 \$
Indemnités de départ des employés	652 862 \$
<b>Total</b>	<b>989 226 \$</b>

#### 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.

#### Indemnités de départ :

Les indemnités de départ sont calculées d'après la formule suivante pour tous les employés : deux semaines de paie pour la première année d'emploi continu et une semaine de paie pour chaque année additionnelle d'emploi continu. Ces coûts ne sont comptabilisés que lorsque les indemnités sont versées.

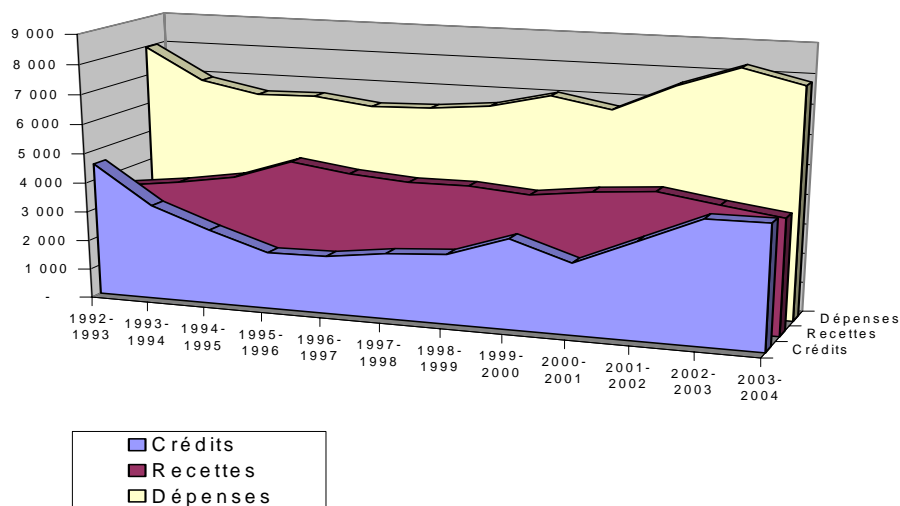
#### Indemnités de maladie :

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 pour l'exercice au cours duquel elles sont versées.

#### Régime de retraite :

Les employés participent au Régime de pensions de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les employés et le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail versent des cotisations au Régime. Les cotisations du Centre sont imputées aux dépenses courantes et représentent le total du passif du Centre.

**Sommaire des recettes, dépenses et crédits (en milliers de dollars)**



**Tableau 6 – Autres données (applicables uniquement au CCHST)**

**Sommaire des recettes, dépenses et crédits**

	Réelles	Réelles	Réelles	Réelles	Réelles	Réelles	Réelles	Réelles	Réelles	Réelles	Réelles
(en milliers de dollars)	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Recettes	3 671	3 984	4 649	4 373	4 226	4 239	4 086	4 328	4 485	4 185	3 910
Dépenses	6 915	6 532	6 575	6 340	6 399	6 578	7 044	6 688	7 589	8 275	7 806
Crédits	3 244	2 548	1 926	1 967	2 222	2 359	3 043	2 400	3 276	4 156	4 173

**Tableau 7 Autres données : frais d'utilisation**

A. Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	2003-04					Années de planification		
				Revenu prévu (en milliers de \$)	Revenu réel (en milliers de \$)	Coût total (en milliers de \$)	Norme de rendement	Résultats liés au rendement	Exercice	Revenu prévu (en milliers de \$)	Coût total estimatif (en milliers de \$)
Abonnements – Disque CCINFO	(O)	<i>Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail pour tous les frais d'utilisation</i>	1997-1998	Inscrire le revenu prévu pour 2003-2004 en milliers de \$	653 046	824 821	<i>Étude de base - Attentes mesurées des clients découlant de la recherche sur la satisfaction des clients</i> <a href="http://www.cchst.ca/">http://www.cchst.ca/</a>	Exposés en détail dans la recherche sur la satisfaction des clients	2004-2005 2005-2006 2006-2007	650 000 650 000 650 000	825 000 825 000 825 000
Abonnements – Produits spécialisés	(O)		1997-1998		273 118	204 384	<i>Tel que mentionné ci-dessus</i>	Tel que mentionné ci-dessus	2004-2005 2005-2006 2006-2007	275 000 275 000 275 000	205 000 205 000 205 000
CCINFOweb	(O)		1997-1998		672 980	824 821	<i>Tel que mentionné ci-dessus</i>	Tel que mentionné ci-dessus	2004-2005 2005-2006 2006-2007	673 000 673 000 673 000	825 000 825 000 825 000
Produits spécialisés – Site Web	(O)		1997-1998		516 418	260 126	<i>Tel que mentionné ci-dessus</i>	Tel que mentionné ci-dessus	2004-2005 2005-2006 2006-2007	517 000 517 000 517 000	261 000 261 000 261 000
Publications	(O)		1995		111 478	119 690	<i>Tel que mentionné ci-dessus</i>		2004-2005 2005-2006 2006-2007	135 000 135 000 135 000	120 000 120 000 120 000
Divers	(O)		S/O		15 350	0	<i>Sans objet/non des frais de recouvrement de coûts habituels</i>	<i>Sans objet/non des frais de recouvrement de coûts habituels</i>	0		
Projets de collaboration	(O)		S/O		615 576	514 812	<i>Objectifs spécifiques exposés dans le protocole d'entente (PE) conclu avec le client</i>	Paiement fait en fonction des produits livrables dans le PE	2004-2005 2005-2006 2006-2007	620 000 620 000 620,000	515 000 515 000 515 000
Le site <a href="http://www.cchst.ca/">http://www.cchst.ca/</a> pour obtenir plus de détails sur les produits et le CCHST dans le rapport annuel				Sous-total (R) Sous-total (O) Total	Sous-total (R) 0 \$ Sous-total (O) 2 857 966 \$ Total 2 575 966 \$	Sous-total (R) 0 \$ Sub-total (O) 2 748 654 \$ Total 2 748 654 \$			Sous-total en 2004-2005 : Sous-total en 2005-2006 : Sous-total en 2006-2007 :	2 870 000 2 870 000 2 870 000	2 751 000 2 751 000 2 751 000

## Section V : 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* (S.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 relève du 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 décision 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.

### Priorités stratégiques

Le CCHST est régi et dirigé par un Conseil des gouverneurs tripartite composé de représentants de syndicats, d'employeurs et de leaders gouvernementaux 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.

### CONFÉRENCES ET EXPOSITIONS

Le CCHST a participé aux conférences et expositions suivantes pendant l'exercice 2003-2004

CONFÉRENCE ET SALON PROFESSIONNEL 2003 SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ  
Toronto (Ontario)

4<sup>e</sup> CONFÉRENCE ANNUELLE SUR LA SST  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

«NEWFOUNDLAND AND LABRADOR INDUSTRIAL SAFETY AND HEALTH ASSOCIATION»  
St. John's (Terre-Neuve-Labrador)

«RESPONSIBLE CARE CONFERENCE»  
Miami (Floride), États-Unis

SEMAINE NASST 2003 LANCEMENT NATIONAL  
Edmonton (Alberta)

25<sup>e</sup> CONGRÈS DE L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE POUR L'HYGIÈNE, LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (AQHSST), « CULTURE PRÉVENTIVE – DES ATTITUDES...AUX HABITUDES! »  
Trois-Rivières (Québec)

«AMERICAN INDUSTRIAL HYGIENE CONFERENCE AND EXPOSITION (AIHCE)»  
Dallas (Texas), États-Unis

«ONTARIO ENVIRONMENTAL TRADESHOW»  
Toronto (Ontario)

60<sup>e</sup> RÉUNION GÉNÉRALE ANNUELLE DE LA TRANSPORTATION HEALTH AND SAFETY ASSOCIATION (THSAO)  
Toronto (Ontario)

«ENVIRONMENT AND ENERGY CONFERENCE (EECO) 2003»  
Toronto (Ontario)

CONFÉRENCE ET SALON ANNUELS SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE LA EDUCATION SAFETY ASSOCIATION OF ONTARIO (ESAO)  
Toronto (Ontario)

FÉDÉRATION CANADIENNE DES MUNICIPALITÉS (FCM)  
Winnipeg (Manitoba)

«CANADIAN INTERNATIONAL PETROLEUM CONFERENCE/GAS AND OIL EXPOSITION 2003 (GO EXPO)»  
Calgary (Alberta)

SEMAINE DU MIEUX-ÊTRE DU CENTRE D'APPEL DE ROGERS À KITCHENER  
Kitchener (Ontario)

COLLECTIVITÉ WEST NIAGARA «SAFE-FUN FAIR»  
Grimsby (Ontario)

CONFÉRENCE DE LA CANADIAN LIBRARY ASSOCIATION (CLA)  
Toronto (Ontario)

14<sup>e</sup> CONFÉRENCE MONDIALE SUR LA GESTION DES DÉSASTRES  
Toronto (Ontario)

«CAMPUS SAFETY, HEALTH AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT ASSOCIATION EXECUTIVE (CHSEMA)»  
Nashville (Tennessee), États-Unis

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 à 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 et le rôle que joue le Centre 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 par Internet.

## CONFÉRENCES ET EXPOSITIONS

*suite...*

39<sup>e</sup> CONGRÈS DE L'UIPCA ET 86<sup>e</sup> CONFÉRENCE DE LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DE CHIMIE  
Ottawa (Ontario)

CONVENTION/CONGRÈS DE L'AWCBC-ACATC/AASCIF  
Vancouver (Colombie-Britannique)

CONFÉRENCE ET SALON SUR LA TRANSITION ÉCOLE-TRAVAIL  
Hamilton (Ontario)

CONFÉRENCE DE L'ASSOCIATION CANADIENNE DE LA MÉDECINE DU TRAVAIL ET DE L'ENVIRONNEMENT  
Toronto (Ontario)

CONFÉRENCE « SANTÉ, TRAVAIL ET MIEUX-ÊTRE 2003 : MONTRER L'EXEMPLE »  
Gatineau (Québec)

32<sup>e</sup> CONFÉRENCE DE LA «ONTARIO OCCUPATIONAL HEALTH NURSES ASSOCIATION (OOHNA)»  
London (Ontario)

CONFÉRENCE 2003 SUR LE DROIT DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ (LANCASTER HOUSE)  
Toronto (Ontario)

CONFÉRENCE DE LA «CANADIAN ENVIRONMENTAL AUDITORS ASSOCIATION (CEAA)»  
Ottawa (Ontario)

CONFÉRENCE 2003 SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE LA COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDÉMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL (CSSAT)  
Saint John (Nouveau-Brunswick)

SEMAINE CANADIENNE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN DE HAMILTON – LANCEMENT DE L'ACTIVITÉ «WORKPLACE PHYSICAL ACTIVITY CHALLENGE»  
Hamilton (Ontario)

RÉUNION D'AUTOMNE DE LA «SOCIETY FOR CHEMICAL HAZARD COMMUNICATION (SCHC)»  
Arlington (Virginia)

FOIRE DE LA SANTÉ ET DU MIEUX-ÊTRE DU «HAMILTON SPECTATOR»  
Hamilton (Ontario)

RÉUNION D'AUTOMNE DE LA «OCCUPATIONAL HYGIENE ASSOCIATION OF ONTARIO (OHAO)»  
Toronto (Ontario)

TRIBUNE PUBLIQUE DE L'ASSOCIATION DES COMMISSIONS DES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU CANADA (ACATC)  
Montréal (Québec)

CONFÉRENCE DE LA «CANADIAN SOCIETY OF SAFETY ENGINEERING (CSSE)»  
Saskatoon (Saskatchewan)

CONFÉRENCE DE L'ASSOCIATION DES HÔPITAUX DE L'ONTARIO (OHA)  
Toronto (Ontario)

CONFÉRENCE «LEADERS' FORUM SERIES» DE L'ASSOCIATION ONTARIENNE DE SÉCURITÉ DES SERVICES PUBLICS ET ÉLECTRIQUES  
Toronto (Ontario)



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 techniques sur la sécurité des substances (FTSS), 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;

## CONFÉRENCES ET EXPOSITIONS

suite...

CONFÉRENCE « HEALTHY WORKPLACE IN ACTION 2003 » DE L'ASSOCIATION DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DE L'ONTARIO  
Toronto (Ontario)

CONFÉRENCE SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE L'ALBERTA  
Calgary (Alberta)

CONFÉRENCE DU PARTENARIAT POUR DES ENVIRONNEMENTS INTÉRIEURS SAINS  
Montréal (Québec)

CONFÉRENCE ANNUELLE SUR LA SST DU «MANITOBA SAFETY COUNCIL»  
Winnipeg (Manitoba)

CONFÉRENCE DE L'ASSOCIATION DES BIBLIOTHÈQUES DE L'ONTARIO (OLA)  
Toronto (Ontario)

31<sup>e</sup> SÉMINAIRE SUR LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL DU «SASKATCHEWAN SAFETY COUNCIL»  
Saskatoon (Saskatchewan)

CONFÉRENCE ET SALON DE LA «HUMAN RESOURCE PROFESSIONAL ASSOCIATION OF ONTARIO (HRPAO)»  
Toronto (Ontario)

EXPOSITION TOTAL WOMAN DE «MAPLE LODGE FARMS»  
Hamilton (Ontario)

«EMPLOYERS ADVOCACY COUNCIL: SAFETY GROUP LEADERSHIP CONFERENCE»  
Cambridge (Ontario)

22<sup>e</sup> CONFÉRENCE ET SALON ANNUELS DU NOVA SCOTIA SAFETY COUNCIL  
Halifax (Nouvelle-Écosse)

CONFÉRENCE DE LA RÉGION DE L'OUEST DE «MOL INDUSTRIAL INSPECTORS»  
Stratford (Ontario)

CONFÉRENCE DE LA «SOCIETY OF PETROLEUM ENGINEERS»  
Calgary (Alberta)

D. soit un centre national où les 14 gouvernements canadiens peuvent collaborer en matière de santé et de sécurité au travail 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.

### Secteur d'activité, unités de service et structure organisationnelle

**Secteur d'activité :** le CCHST est un institut national qui sert à promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire. Le Centre est indépendant des autres organismes fédéraux et provinciaux et il est doté d'un Conseil des gouverneurs tripartite (syndicats, entreprises, gouvernements) afin de veiller à ce que les informations, les études et les analyses destinées aux Canadiens et à leur lieu de travail soient intelligibles et impartiales. La diffusion de cette information aux clients se fait au moyen d'un service téléphonique sans frais ou à titre de service payant, en utilisant les plus récentes technologies d'impression et de communication électronique. Le Centre recueille les renseignements en provenance de nombreuses organisations canadiennes et internationales de santé et de sécurité au travail, mettant ainsi à la disposition des Canadiens l'information la plus complète, récente et fiable qui soit. Après avoir été analysée et réorganisée sous forme de produits, services et solutions, cette information est diffusée partout au Canada et dans plus de 60 pays.

**Structure organisationnelle :** le CCHST relève du Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences. 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, 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.

#### PRÉSENTATIONS ET ATELIERS

Le CCHST a participé aux présentations et ateliers suivants pendant l'exercice 2003 – 2004

SÉMINAIRE RÉGIONAL DE L'ONTARIO  
DE L'ÉLÉMENT NATIONAL DE L'AFPC  
*Présentation sur les ressources  
SST du CCHST*  
Barrie (Ontario)

DÉPARTEMENT DE LA SANTÉ AU  
TRAVAIL  
UNIVERSITÉ MCGILL  
*Cours de trois heures sur l'exposition  
aux vibrations en milieu de travail*

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE  
DE L'APAI  
*Présentation sur les portails  
mondiaux en SST*  
Toronto (Ontario)

CONFÉRENCE DE L'APAI  
*Présentations sur la législation en  
matière d'hygiène et de sécurité au  
travail et sur les ressources en santé  
et en sécurité au travail dans Internet*  
Toronto (Ontario)

«INDUSTRIAL HYGIENE CONFERENCE»  
*Présentation d'un article intitulé  
«Global Prospective on Occupational  
Health and Safety»*  
Dallas (Texas)

«CANADIAN SOCIETY OF SAFETY  
ENGINEERS»  
*Présentation sur l'analyse sur la  
sécurité du travail*  
Burlington (Ontario)

SÉMINAIRE ANNUEL DU CONSEIL  
CANADIEN DE LA PYROTECHNIE  
*Présentation sur les ressources en  
santé et en sécurité dans Internet*  
Toronto (Ontario)

UNIVERSITÉ DE TORONTO  
*Conférence sur le cancer  
professionnel*  
Toronto (Ontario)

ASSOCIATION ONTARIENNE DE  
SÉCURITÉ DES SERVICES PUBLICS ET  
ÉLECTRIQUES – «LEADERS FORUM  
SERIES»  
*Présentation sur les ressources  
fiables en SST dans Internet*  
Toronto (Ontario)

CONFÉRENCE DU PARTENARIAT POUR  
DES ENVIRONNEMENTS INTÉRIEURS  
SAINS  
*Présentation sur les besoins en  
communication au sujet de la qualité  
de l'air à l'intérieur*  
Montréal (Québec)

**Régie :** le Centre est régi par un Conseil des gouverneurs tripartite composé d'un président et de gouverneurs représentant les employeurs, les syndicats, les gouvernements canadiens (fédéral, provinciaux, territoriaux). Quatre gouverneurs représentent les travailleurs, quatre autres représentent les employeurs et treize gouverneurs au plus 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, pour examiner l'état d'avancement des travaux et pour approuver les principes directeurs.

**Direction :** le Centre est dirigé par son président et administrateur en chef, qui guide les activités du CCHST et s'assure que l'information sur la santé et la sécurité au travail est mise à la disposition des Canadiens sous une forme pratique et largement accessible afin de promouvoir leur droit fondamental à un milieu de travail sain et sécuritaire.

**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.

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

Le Service du marketing, des ventes et des communications assure la promotion, les communications et le service à la clientèle pour les produits et services du CCHST.

## RÉUNIONS ET COMITÉS

Le CCHST a participé aux réunions et aux comités suivants :

RÉUNION DU PRINTEMPS DE LA  
«SOCIETY FOR CHEMICAL HAZARD  
COMMUNICATION»

CONSEIL CANADIEN DE LA SANTÉ EN  
MILIEU DE TRAVAIL

RÉUNIONS DU COMITÉ DES  
GESTIONNAIRES DE PROJETS DU RCS

GROUPES DE TRAVAIL ET SOUS-  
COMITÉ DU RCS : INTRANET,  
FRANCOPHONE, FORUM DES  
SPÉCIALISTES DE L'INFORMATION  
ET DE CONTENUS

COMITÉ DIRECTEUR DE LA SEMAINE  
POUR UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN

COMITÉ CONSULTATIF SUR LA  
POLITIQUE GÉNÉRALE RELATIVE AU  
TRANSPORT DES MARCHANDISES  
DANGEREUSES  
Ottawa (Ontario)

RÉUNION DE L'ARLA  
Ottawa (Ontario)

«TOXICOLOGY INFORMATION  
ROUND TABLE»  
Wilmington (Delaware)

ATELIER SUR LA MISE EN OEUVRE  
DU «GLOBAL HARMONIZATION  
SYSTEM AU CANADA»  
Toronto (Ontario)

RÉUNION DES COORDONNATEURS  
DU SIMDUT  
Ottawa (Ontario)

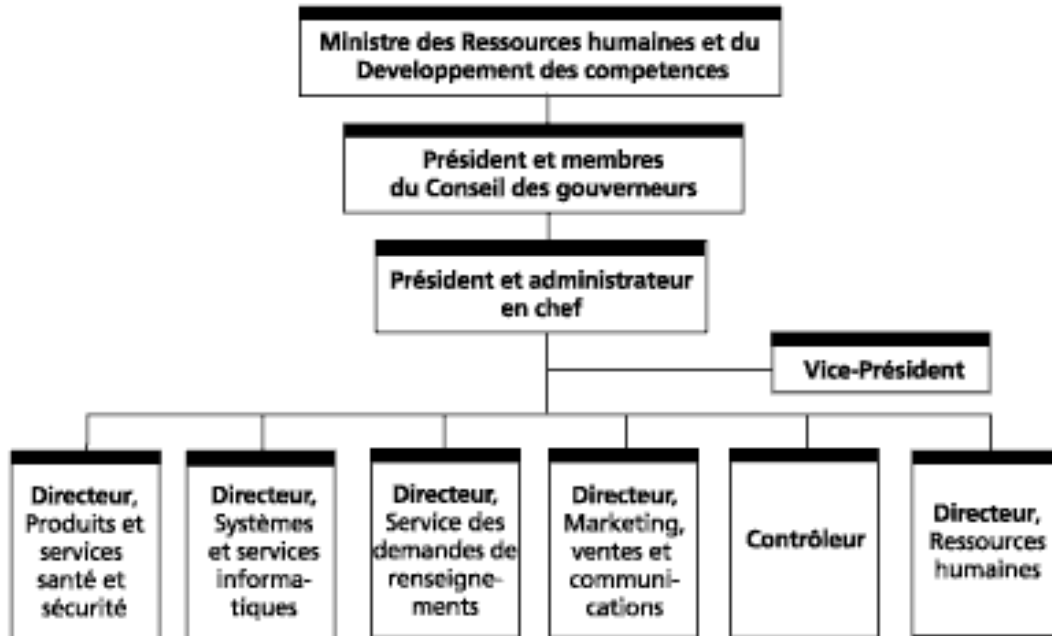
RÉUNION DU COMITÉ SUR  
LA VALEUR TLV DE L'ACGIH  
Toronto (Ontario)

RÉUNION DE LA SCSST SUR  
L'ERGONOMIE  
Burlington (Ontario)

RÉUNION DU FORUM DES  
COORDONNATEURS DE SST  
À LA FONCTION PUBLIQUE  
Ottawa (Ontario)

RÉUNION DE L'ASSOCIATION DES  
HÔPITAUX DE L'ONTARIO  
Toronto (Ontario)

## Organigramme



## Section VI : Renseignements supplémentaires

### A. Personnes-ressources pour plus de renseignements

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

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](http://www.cchst.ca)

- S Len Hong  
Président et administrateur en chef  
(905) 572-2981, poste 4433  
[hongl@cchst.ca](mailto:hongl@cchst.ca)
- P K Abeytunga  
Vice-président et directeur général  
(905) 572-2981, poste 4537  
[abey@cchst.ca](mailto:abey@cchst.ca)
- Bonnie Easterbrook  
Contrôleuse  
(905) 572-2981, poste 4401  
[bonniee@cchst.ca](mailto:bonniee@cchst.ca)
- Anne Gravereaux  
Directrice, Produits et services santé et sécurité  
(905) 572-2981, poste 4487  
[anneg@cchst.ca](mailto:anneg@cchst.ca)
- Roger Cockerline  
Directeur, Service des demandes de renseignements  
(905) 572-2981, poste 4523  
[rogerc@cchst.ca](mailto:rogerc@cchst.ca)
- Eleanor Irwin  
Directrice, Ventes, Marketing et Communications  
(905) 572-2981, poste 4408  
[eleanori@cchst.ca](mailto:eleanori@cchst.ca)
- David Brophy  
Directeur, Systèmes et services informatiques  
(905) 572-2981, poste 4498  
[davidb@cchst.ca](mailto:davidb@cchst.ca)
- Louise Henderson  
Directrice, Ressources humaines  
(905) 572-2981, poste 4404  
[louiseh@cchst.ca](mailto:louiseh@cchst.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, R.S., 1985, ch. C-13*

## **C. 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 2003-2004 à l'adresse suivante : <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>

## **D. 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 – 2003-2004.

Rapport sur les plans et les priorités – 2

- C 003-2004.

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