

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

## **Rapport sur le rendement**

**Pour la  
période se terminant  
le 31 mars 2008**

**L'honorable Rona Ambrose, C.P., député,  
Ministre du Travail**

## TABLE DES MATIÈRES

Sommaire.....	3
Partie I : Aperçu du Ministère .....	4
A. Le message .....	4
B. Déclaration de la direction.....	6
C. Architecture d'activités de programme .....	7
D. Information sommaire .....	8
E. Rendement du Ministère .....	12
Partie II : Analyse du rendement des activités de programme en fonction des résultats escomptés .....	17
Accès facile à des renseignements et à des services liés à la santé et à la sécurité au travail.....	17
Meilleures connaissance et compréhension des questions liées à la santé et à la sécurité au travail en milieu de travail.....	26
Application des renseignements en matière de santé et de sécurité au travail afin d'améliorer les pratiques en milieu de travail .....	32
Récupération partielle des coûts grâce aux frais d'utilisation.....	38
Partie III : Renseignements supplémentaires .....	40
Aperçu du rendement financier .....	40
Liens ministériels avec les résultats du gouvernement du Canada .....	40
Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles .....	42
Crédits et postes législatifs .....	43
Rapport sur les frais d'utilisation .....	43
Politique sur les normes de service pour les frais externes .....	43
Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles .....	43
Politiques concernant les voyages.....	44
États financiers vérifiés .....	44
Partie IV : Aperçu du Ministère .....	45
Mandat, vision et mission.....	45
Objectifs .....	45
Principes directeurs .....	45
Composition de l'organisation et organigramme .....	48
Partie V : Autres points d'intérêt .....	50
A. Personnes-ressources à joindre pour obtenir plus de renseignements .....	50
B. Loi applicable et nom du ministère responsable.....	51
C. Examens clés .....	51
D. Liste des rapports législatifs et ministériels .....	51

## Sommaire

Le CCHST s'engage à fournir aux Canadiens des renseignements sur les dangers et les conditions du milieu de travail, de façon à promouvoir la santé et la sécurité au travail et à améliorer la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures aident à appuyer le droit fondamental des Canadiens à un environnement de travail sain et sécuritaire, droit qui constitue le fondement de notre loi.

Le CCHST cherche à améliorer les conditions et les pratiques de travail qui rehaussent la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs canadiens par les moyens suivants :

- Meilleures connaissance et compréhension des questions liées à la santé et à la sécurité au travail en milieu de travail
- Application des renseignements en matière de santé et de sécurité au travail afin d'améliorer les pratiques en milieu de travail
- Accès facile aux renseignements et aux services relatifs à la santé et à la sécurité au travail.

Ces objectifs sont atteints au moyen d'un vaste ensemble de produits et de services offerts aux Canadiens. Le CCHST évalue et modifie régulièrement ses produits pour répondre aux besoins en constante évolution des Canadiens en matière de santé et de sécurité au travail.

Le CCHST a organisé un forum national dans le but d'explorer les enjeux liés à la santé et à la sécurité qui ressortent des milieux de travail en constante évolution. Cette conférence intitulée "*Nouveaux enjeux de santé et de sécurité dans les milieux de travail en constante évolution : un débat canadien*" a réuni experts en la matière, travailleurs, employeurs, et représentants gouvernementaux pour échanger des connaissances et de l'expérience sur ce sujet pancanadien et pour discuter de problèmes et de solutions.

Notre service de questions et de réponses électronique, *Réponses SST*, célèbre cette année son dixième anniversaire. Il offre des renseignements en matière de santé et de sécurité au travail sur plus de 670 sujets. Le service a crû en popularité et affiche maintenant 6,8 millions d'appels de fichiers par 2,5 millions de visiteurs par année. Les utilisateurs de ce service affirment qu'ils échangent souvent les renseignements qu'ils y trouvent avec d'autres personnes.

Au moyen de rétroactions et de mesures du rendement continues, nous sommes persuadés que les gens utilisent et appliquent les renseignements du CCHST dans les milieux de travail afin d'apporter des changements susceptibles d'améliorer la santé et la sécurité au travail.

Le CCHST s'engage à satisfaire les besoins des Canadiens en services et en renseignements de grande qualité en matière de santé et de sécurité au travail pour faire en sorte que le droit fondamental de tous les Canadiens à un environnement de travail sain et sécuritaire soit respecté.

## **Partie I : Aperçu du Ministère**

### **A. Le message**

Créé il y a 30 ans, le CCHST est un centre national qui a pour principal objectif de fournir aux Canadiens l'accès à des renseignements sur les dangers et les conditions du milieu de travail, de façon à promouvoir la santé et la sécurité au travail et à améliorer la santé physique et mentale des travailleurs. Cette approche est fondée sur le concept que tous les Canadiens ont le droit fondamental à un milieu de travail sain et sécuritaire.

La vision du CCHST n'a pas changé : éliminer les blessures, les maladies et les décès en milieu de travail et s'assurer qu'à la fin de chaque journée de travail, les Canadiens rentrent à la maison sains et saufs. Le CCHST compte sur le soutien de son Conseil des gouverneurs tripartite qui détermine sa vision et son orientation. Le CCHST est régi par des représentants de syndicats, d'entreprises et des gouvernements provinciaux, territoriaux et fédéral. Cette structure tripartite fait en sorte que le CCHST demeure une source indépendante et fiable de renseignements objectifs pour les employeurs, les travailleurs et les gouvernements.

La question de la santé et de la sécurité a évolué au cours des trente dernières années, mais la vision d'éliminer les blessures, les maladies et les décès en milieu de travail au Canada demeure inchangée. Le CCHST s'est efforcé d'être proactif et de prévoir les besoins en constante évolution des Canadiens en matière de santé et de sécurité au travail et d'y répondre.

Pour répondre à ces besoins en constante évolution, le CCHST a organisé un deuxième forum national intitulé "Nouveaux enjeux de santé et de sécurité dans les milieux de travail en constante évolution : un débat canadien". Ce forum animé a réuni des participants de partout au Canada. Il a permis des échanges entre des participants du milieu du travail et des groupes d'intervenants à la recherche d'idées, de solutions et de recommandations et a contribué à accroître la sensibilisation aux questions de santé et de sécurité au travail au Canada.

Le monde du travail est en évolution constante, ce qui crée de nouveaux défis en ce qui a trait à la détermination des besoins d'une main-d'œuvre vieillissante et de plus en plus multiethnique, au stress en milieu de travail, aux besoins des petites entreprises et au nombre sans cesse croissant de travailleurs à contrat et à temps partiel. Les taux de blessure parmi les jeunes et les nouveaux travailleurs et les risques posés par les maladies professionnelles représentent des préoccupations continues.

Le CCHST prête aussi une grande attention à l'éducation et à la formation comme moyens d'aider à mettre en place des milieux de travail plus sécuritaires, en offrant notamment une formation en ligne et en s'associant avec d'autres organismes pour accroître la portée de l'information. Le CCHST offre ses services au moyen d'un partenariat unique entre experts du domaine de la santé et de la sécurité au travail, gouvernements, syndicats et employeurs.

En travaillant ensemble, nous pouvons améliorer la santé et le mieux-être au travail, et réduire les blessures et les maladies.

S. Len Hong  
Président et administrateur en chef

## **B. Déclaration de la direction**

### ***DÉCLARATION DE LA DIRECTION*** ***Rapport ministériel sur le rendement de 2007-2008***

Je présente, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2007-2008 du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.

Le présent document a été préparé conformément aux principes énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses de 2007-2008 : Rapports sur les plans et priorités et Rapports ministériels sur le rendement* :

- Il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du Secrétariat.
- Il repose sur les résultats stratégiques et l'architecture des activités de programmes du ministère qui ont été approuvés par le Conseil du Trésor.
- Il présente une information cohérente, complète, équilibrée et fiable.
- Il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont confiées.
- Il rend compte de la situation financière en fonction des montants approuvés du budget des dépenses et des Comptes publics du Canada.

---

Nom : M. S. Len Hong

Titre : Président et administrateur en chef

---

### **C. Architecture d'activités de programme**

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

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

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

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

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

## D. Information sommaire

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

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) est régi par la *Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail* (L.R.C. 1977-1978, chap. 29), qui a été adoptée à l'unanimité par le Parlement du Canada. Cette loi vise à promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un environnement de travail sain et sécuritaire, par la création d'un institut national (le CCHST) dont la mission est de faire des recherches sur la santé et la sécurité au travail, d'en encourager l'application et de les faire progresser par la collaboration.

### Total des ressources financières (en milliers de dollars)

2007-2008		
Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
4 628	4 983	4 651

### Ressources humaines

2007-2008		
Prévu	Réel	Différence
96	90	6

Les charges prévues représentent le montant autorisé dans le cadre du Budget principal des dépenses. Les autorisations représentent le montant total autorisé pour l'année au complet, y compris ce qui est prévu dans le Budget principal des dépenses. L'augmentation des autorisations totales représente les fonds reçus pour la rémunération relative aux négociations collectives, pour les sommes reportées des années précédentes et pour les autres transferts. Les renseignements détaillés sont fournis dans notre rapport annuel à : <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>

## Priorités du Ministère

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

<b>Résultat stratégique</b> : les Canadiens recevront de l'information et des services impartiaux en matière de santé et sécurité au travail en vue de la prévention de maladies et de blessures liées au travail.					
<b>Activité de programme</b> : Élaboration d'information sur la santé et la sécurité au travail, services de prestation et collaboration tripartite.					
<b>Résultats attendus (utiliser les fonds appropriés pour)</b>	<b>Priorités et engagements pour 2007-2008</b>	<b>Type</b>	<b>Charges prévues (en milliers de dollars)</b>	<b>Charges prévues (en milliers de dollars)</b>	<b>Résultats escomptés et état actuel</b>
Accès plus facile aux renseignements et aux services relatifs à la santé et à la sécurité au travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la satisfaction quant à la facilité d'accès et de recherche d'information en matière de santé et de sécurité au travail à partir du Service des demandes de renseignements, de l'accès Internet et d'autres sources</li> <li>• Répondre aux besoins actuels des Canadiens en information en recherchant activement de nouvelles ressources</li> <li>• Augmenter le contenu sur Internet par l'entremise de Réponses SST</li> <li>• Rendre le site Web du CCHST plus facile à utiliser en améliorant</li> </ul>	Continu	1 157 \$	1 163 \$	Résultats atteints



	<p>sa technologie et sa conception</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer les nouvelles questions et les nouveaux besoins à risque élevé liés à la SST et élaborer des produits et des services adéquats pour répondre aux besoins, notamment des guides, des portails Internet et des forums</li> <li>• Peaufiner et améliorer de façon continue les produits et les services SST actuels</li> </ul>				
<p>Meilleures connaissances et compréhension des questions liées à la santé et à la sécurité au travail en milieu de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenir des forums nationaux sur les questions clés</li> <li>• Promouvoir des milieux de travail sains et des renseignements sur la SST au moyen d'Internet, de cours de formation, de conférences et d'exposés</li> <li>• Améliorer la présentation du site Web et y rendre la recherche plus facile</li> <li>• Offrir d'autres sources clés sur les mesures de santé et de sécurité liées aux produits chimiques</li> <li>• Augmenter le contenu en formant des partenariats (par exemple, Réseau</li> </ul>	<p>En cours</p>	<p>1 157 \$</p>	<p>1 163 \$</p>	<p>Résultats essentiellement atteints</p>

	<p>canadien de la santé)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter aux Canadiens le Rapport sur la santé et la sécurité sous forme de bulletin électronique dans Internet</li> <li>• Doter le site Internet d'un forum électronique pour que les Canadiens puissent échanger facilement des idées sur la santé et la sécurité</li> </ul>				
<p>Application des renseignements en matière de santé et de sécurité au travail afin d'améliorer les pratiques en milieu de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accroître l'efficacité des milieux de travail en matière de SST en offrant des systèmes de gestion de la santé et de la sécurité</li> <li>• Fournir des renseignements objectifs de haute qualité sur la SST</li> <li>• Améliorer l'application dans les milieux de travail au moyen de la promotion des concepts de milieux de travail sains</li> <li>• Promouvoir la collaboration et les échanges d'idées au moyen de dialogues, de conférences et de forums nationaux pour accroître l'application des connaissances en milieu de travail et améliorer les pratiques</li> <li>• Collaborer avec le secteur de l'éducation,</li> </ul>	<p>En cours</p>	<p>1 157 \$</p>	<p>1 163 \$</p>	<p>Résultats concrets</p>

	des groupes de jeunes et des partenaires pour améliorer et accroître l'enseignement de la santé et de la sécurité dans le système scolaire				
Récupération partielle des coûts grâce aux frais d'utilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendre des produits et des services qui respectent l'objectif consistant à améliorer la santé et la sécurité en milieu de travail</li> <li>• Augmenter les revenus des nouvelles gammes de produits</li> <li>• Personnaliser les produits afin d'offrir une valeur ajoutée aux clients et de sensibiliser davantage les travailleurs</li> </ul>	En cours	1 157 \$	1 162 \$	Résultats atteints

## E. Rendement du Ministère

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

La loi régissant la création du 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". L'existence d'un centre national serait essentielle pour permettre aux gens d'exercer ce droit partout au pays, concept qui a été lancé et appuyé par des intervenants de l'ensemble du Canada. La loi de 1978 qui a donné suite à ce concept a reçu l'appui unanime des partis fédéraux.

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

Le Centre a été créé afin de mettre en commun et de coordonner l'information dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. Avant 1978, le Canada était le seul pays

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

Le CCHST est régi par un conseil des gouverneurs tripartite composé de représentants des syndicats, du patronat et des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Cette structure tripartite fait en sorte que le CCHST demeure une source indépendante et fiable de renseignements objectifs. Les intervenants participent activement à la gouvernance du CCHST, faisant de ce centre une organisation tripartite unique en son genre, qui s'assure que ses programmes et services sont impartiaux, dignes de confiance et qu'ils répondent aux besoins continus des Canadiens.

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

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

Le tableau suivant établit une comparaison des données sur les blessures et les décès au travail pour les années 2006 et 1970. Le nombre de blessures et de décès a beaucoup diminué par rapport au nombre de travailleurs, même s'il demeure trop élevé. Cette diminution résulte vraisemblablement de divers facteurs, comme l'évolution des technologies, des travailleurs mieux sensibilisés, des initiatives prises par les employeurs, ainsi que les politiques et les programmes de santé et de sécurité au travail, y compris les activités de tous les intervenants, de leurs partenaires et du CCHST.

### **Blessures et décès au travail au Canada**

<b>Année</b>	<b>Employés (en millions)</b>	<b>Blessures</b>	<b>Décès</b>	<b>Blessures (par million de travailleurs)</b>	<b>Décès (par million de travailleurs)</b>
1970	7,03	301 653	918	42 909	131
2006	16,57	329 357	976	19 877	59

*Sources : Accidents du travail et maladies professionnelles - Programme national de statistiques sur les accidents du travail, Association des Commissions des accidents du travail du Canada, Canada, 2004-2006, et Enquête sur la population active de 2006, Statistique Canada.*

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

Les conséquences des blessures en milieu de travail peuvent être assez importantes : perte de temps de travail et de revenu, frais médicaux, coûts d'indemnisation, possibilité de problèmes de santé ou d'invalidité à long terme et fardeau pour la famille du travailleur blessé<sup>2</sup>. Afin de réduire de façon continue ces pertes, les efforts sont maintenant axés sur la prévention des maladies, des blessures et des décès au travail. L'amélioration du bien-être en milieu de travail est également importante pour la santé générale des travailleurs canadiens. On a documenté ces risques au moyen des données recueillies récemment dans le cadre de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes de 2003 (cycle 2.1) qui montre que ces risques sont accrus par des facteurs relatifs au bien-être, comme le stress, le poids santé, le tabagisme, la consommation d'alcool et les maladies chroniques.

Une étude canadienne récente a révélé que les travailleurs sont de quatre à six fois plus susceptibles d'être blessés au travail durant les trois premiers mois de leur entrée en fonctions par rapport aux travailleurs qui ont plus d'un an d'expérience.<sup>3</sup>

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

- La diffusion de documents techniques, de données et de renseignements relatifs à la sécurité à l'intention des travailleurs, milieux de travail et professionnels de la santé et de la sécurité, de l'environnement du travail et du système d'éducation canadiens. Un élément important de ces activités consiste à améliorer la coordination de la diffusion de l'information sur la santé et la sécurité au travail.
- La promotion et l'évaluation de la recherche sur les questions relatives à la santé et à la sécurité au travail.
- La prestation de programmes de formation et de conseils d'experts liés à la santé et à la sécurité au travail.
- La participation à des réunions et à des conférences afin de contribuer à la prévention des problèmes de santé et de sécurité.

---

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

2 Kathryn Wilkins et Susan G. Mackenzie, « Blessures au travail », Rapports sur la santé, vol. 18 n° 3, août 2007, Statistique Canada, Catalogue 82-003

3 Breslin, F.C. et Smith, P., « Trial by Fire: a multivariate examination of the relation between job tenure and work injuries », *Occupational and Environmental Medicine*, 2006, volume 63, numéro 1.

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

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

### **Risques et défis en matière de prestation de services**

Le CCHST compte sur les ressources de nombre d'organismes et de gouvernements avec lesquels il a forgé des partenariats pour offrir ses programmes. Les gouvernements et les organismes à but non lucratif doivent traiter avec des priorités changeantes et des ressources limitées. Ces changements influent sur leur capacité d'appuyer le CCHST. En retour, les changements au sein de ces organismes ont des répercussions sur le CCHST. Les risques comprennent les niveaux de financement, l'appui et la participation à des programmes et l'accès à des renseignements et à des sources de revenus pour le CCHST. Dans le but de faire face à ces risques, le CCHST entretient des rapports étroits avec ses intervenants et agit de manière proactive pour gérer les risques et prévoir les changements. Le CCHST cherche constamment à nouer de nouveaux partenariats avec divers organismes plutôt que de se fier à une gamme limitée d'organismes.

Le CCHST devrait générer 50 % de son budget par la vente de produits et de services. Cet objectif est un défi constant étant donné l'évolution rapide des marchés mondiaux. Grâce à Internet, le public a un meilleur accès à des renseignements partout dans le monde, ce qui rend moins pertinente la vente de bases de données traditionnelles. Le CCHST doit constamment mettre à jour et améliorer ses produits afin de demeurer viable sur le plan financier. Compte tenu de cette tendance, il est devenu évident que le CCHST ne serait pas financièrement viable sans un revenu de remplacement. Le CCHST a pallié à cette situation en élaborant des cours en ligne et en offrant des services personnalisés de gestion des FS et des services de gestion de la SST.

Le CCHST subit l'impact des conditions économiques générales, comme les variations du taux de change sur les marchés mondiaux et les ralentissements économiques, puisqu'il dépend des recettes provenant des ventes auprès du secteur des affaires. Le CCHST entreprend des examens réguliers de ses produits et services et y apporte des améliorations pour les maintenir pertinents pour les utilisateurs.

Le fait qu'Internet contient des renseignements offerts gratuitement continue de nuire à la capacité du CCHST de vendre des produits d'information. Il est difficile d'assurer un équilibre entre notre rôle qui est de fournir un service public gratuit et notre besoin de générer

des recettes au moyen du recouvrement des coûts. Il est difficile d'obtenir du succès sur le plan financier dans un contexte gouvernemental car l'objectif d'aider les gens ne correspond pas toujours au mandat de recouvrement des frais.

Des données tirées de sondages de rétroaction sur la gestion du rendement indiquent clairement que des renseignements à jour sont essentiels à la prestation d'un service crédible. Les produits du CCHST sont axés sur l'information et doivent être constamment mis à jour pour qu'ils demeurent actuels. De plus, l'évolution constante des technologies nous oblige à mettre à jour notre infrastructure de manière continue. Souvent, il faut verser des redevances pour les renseignements recueillis d'autres sources (pour l'infrastructure d'information du CCHST et l'élaboration de produits), et le CCHST est soumis aux décisions prises par d'autres organisations. Cela inclut les taux de redevance, le besoin de fournir des renseignements à jour et de rendre l'information disponible gratuitement sur Internet.

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

Mesurer la relation directe entre les programmes du CCHST et la diminution des blessures et des maladies n'est pas possible en raison des nombreuses variables qui ont une incidence sur les résultats. C'est le cas de la plupart des organismes qui œuvrent à occasionner des changements sociaux. Il est toutefois possible de mesurer la portée des programmes et leurs répercussions, ainsi que de recueillir des renseignements sur la manière dont l'information est utilisée et échangée.

Il est évident que l'information émise par le CCHST est largement diffusée et utilisée. On sait que l'utilisation d'information pertinente sur la santé et la sécurité en milieu de travail réduit les risques. Notre évaluation confirme que l'information du CCHST est largement utilisée dans les milieux de travail et que les produits et services du CCHST trouvent une application directe dans ces milieux. Parmi les preuves appuyant ce fait, mentionnons les données des sondages auprès des clients, le nombre d'utilisateurs du Service des demandes de renseignements, le nombre d'utilisateurs du site Web et les entrevues réalisées auprès des principaux intervenants. Selon l'évaluation, bien qu'on ne puisse pas mettre ces données en rapport avec celles sur les accidents ou les maladies, l'utilisation répandue et fréquente de l'information du CCHST signifie qu'il y aura d'importantes répercussions sur les milieux de travail. "L'évaluation a produit un volume considérable de données sur l'utilisation de l'information du CCHST. Il ne doit donc pas y avoir de doute sur l'utilisation étendue de cette information."<sup>4</sup>

Une autre mesure de l'efficacité consiste en l'optimisation des ressources. L'évaluation révèle que les ressources consacrées au CCHST sont optimisées, et que l'investissement de fonds publics et de fonds provenant des activités de recouvrement de coûts est rentable. Des économies considérables en temps sont réalisées par les professionnels de la santé et de la sécurité et les travailleurs en général, qui, autrement, seraient obligés d'accéder à l'information par d'autres moyens. "Nous estimons que le CCHST produit une grande quantité d'information utile à un coût relativement modeste pour les fonds publics", peut-on lire dans l'évaluation.<sup>3</sup>

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

### **Résultat escompté : Accès facile à des renseignements et à des services liés à la santé et à la sécurité au travail**

#### **Total des ressources financières (en milliers de dollars)**

<b>Dépenses prévues</b>	<b>Autorisations totales</b>	<b>Dépenses réelles</b>
1 157	1 246	1 163

<sup>4</sup> Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement du CCHST, 2005



## Total des ressources humaines

Prévu	Réel	Différence
24	23	1

Le CCHST cherche à fournir un accès facile à des renseignements et à des services liés à la santé et à la sécurité au travail. Nous offrons au public un vaste éventail de produits et de services, notamment notre Service des demandes de renseignements, le service Internet Réponses SST, des publications, différents portails Internet et produits d'information. On examine, met à jour et développe constamment le contenu, pour répondre aux besoins en constante évolution du public. Le CCHST cherche constamment la rétroaction de ses clients et intervenants à partir de nombreux points de service. Ces renseignements permettent de mesurer la portée et la pertinence des informations, ainsi que la satisfaction du client.

Le principal risque lié à la prestation de ce service réside dans les sources de financement. Le Service des demandes de renseignements est financé en partie par la contribution volontaire de la plupart des provinces et des territoires du Canada. Les décisions de chaque intervenant d'appuyer volontairement le CCHST sont subordonnées aux changements politiques internes et aux contraintes financières qui changent fréquemment. Les contributions de ces intervenants sont faites pour soutenir le Centre, qui est un organisme fédéral.

Un autre risque est posé par la disponibilité d'une grande quantité d'information dans Internet. Pour atténuer ce risque, le CCHST tente de se tailler une réputation à titre de source d'information fiable et digne de confiance en veillant à ce que le contenu demeure actuel et pertinent pour les utilisateurs. De plus, grâce à des portails d'information et des partenariats conclus avec des organismes fiables, le CCHST dispense un service à valeur ajoutée en tant que source principale d'information.

### *Service 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, à des bases de données internationales et à une vaste bibliothèque interne, qui leur permettent de donner des réponses pertinentes et à jour aux demandes de renseignements des Canadiens.

Nous répondons à plus de 6,8 millions de demandes de renseignements par l'entremise du service Internet "Réponses SST". En acheminant les questions d'intérêt courant au site Web libre-service, nous offrons aux Canadiens de l'information qui est disponible en tout temps. Pour ce qui est des questions plus complexes, les Canadiens peuvent aussi communiquer gratuitement avec des spécialistes de la santé au travail par téléphone ou par courriel. Ce service est confidentiel. Le CCHST et ses partenaires en font la promotion partout au Canada en ayant recours à divers moyens comme les foires de la santé, de la sécurité et du mieux-être, le Web, les pages bleues de l'annuaire téléphonique et les publications du

Nous répondons de façon personnalisée à 12 914 demandes de renseignements par année par le biais du centre de service de demandes de renseignements gratuit et bilingue, en plus des 6,8 millions de réponses que nous fournissons dans le site Internet du CCHST

CCHST. En 2007-2008, ce service a répondu directement à 12 914 demandes de renseignements.

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

Le Rapport du sondage sur la satisfaction des clients de 2004 révèle que les sujets qui importent le plus aux clients sont la qualité générale du service et l'utilité et la pertinence de l'information. Fort de ces connaissances, le CCHST peut concentrer ses efforts sur ces points dans son activité de diffusion de l'information. L'étude a également mesuré la satisfaction des clients à propos de diverses caractéristiques du service. Dans l'ensemble, 84 % des personnes sondées étaient satisfaites ou très satisfaites du Service des demandes de renseignements. Toutes les précisions sur cette enquête se trouvent à <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>. Environ 74 % des utilisateurs de ce service indiquent qu'ils utilisent l'information obtenue pour des changements qu'ils apportent ou qu'ils comptent apporter à leur milieu de travail et qui pourraient entraîner une amélioration de la santé et de la sécurité au travail.

Dans le cadre de son programme continu de gestion du rendement, le CCHST cherche à obtenir la rétroaction des utilisateurs de ce service dans le but de mesurer le taux de satisfaction et de cerner des occasions d'apporter des améliorations. Nous recueillons aussi des informations sur la portée et les répercussions du programme.

Les utilisateurs récents du Service des demandes de renseignements ont fait état de la manière dont ils utilisent les renseignements obtenus du CCHST. Voici les utilisations les plus fréquentes de ces renseignements.

- Répondre aux besoins des comités de santé et de sécurité au travail
- Faciliter le respect des règlements relatifs à la santé et la sécurité au travail
- Usages personnels ou information
- Élaboration et amélioration des politiques et des programmes relatifs à la santé et la sécurité
- Éducation ou formation
- Adoption de pratiques exemplaires
- Se tenir au courant de l'évolution dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail
- Enseignement ou autres activités de recherche.
- Renseignements sur les produits chimiques utilisés en milieu de travail
- Faciliter l'élaboration de lois ou de normes
- Demandes d'indemnisation pour accidents du travail
- Rédaction de fiches signalétiques de produits

Même si une demande de renseignements compte pour un contact, nous savons que les renseignements fournis aident de nombreux autres travailleurs. Nous demandons aux clients qui font appel à nos services combien de personnes utilisent les renseignements du CCHST. Les données révèlent la grande portée de nos renseignements.

“J’ai reçu des renseignements très utiles qui ont aidé à faire des modifications nécessaires au milieu de travail de ma fille. Ils ont été très révélateurs, surtout pour une personne aussi jeune qu’elle. Elle connaît maintenant ses droits en matière de santé et de sécurité au travail, et cette information a entraîné des changements à son lieu de travail. Merci pour votre aide.”

“Je consulte votre site Web régulièrement – en fait, plus que tout autre site. Je trouve que vos enseignements sont très clairs et complets. Merci.”

Les réponses ont révélé un usage important :

- 9,3 % des personnes sondées ont indiqué que plus de 500 personnes au sein de leur organisation pouvaient tirer parti des renseignements fournis par le CCHST ;
- 15,4 % des répondants ont communiqué l'information fournie par le CCHST à un maximum de 499 personnes;
- 43,2 % des répondants ont communiqué l'information fournie par le CCHST à un maximum de 99 personnes;
- 22,1 % des répondants ont communiqué l'information fournie par le CCHST à un maximum de 4 personnes.

Par ailleurs, 56 % des clients ont aussi indiqué qu’ils utilisaient les renseignements fournis par le CCHST pour apporter des changements actuels et futurs au milieu de travail qui pourraient avoir pour résultat l’amélioration de la santé et de la sécurité au travail. Ce chiffre provient de demandes de rétroaction formulées deux semaines après la diffusion des renseignements. Les évaluations antérieures effectuées au cours des neuf derniers mois ont montré que 74 % des renseignements demandés ont trait à des modifications actuelles ou éventuelles du milieu de travail. L’écart est attribuable à la durée de la période pendant laquelle les répondants avaient accès aux renseignements.

Le Sondage sur la satisfaction des clients du CCHST de 2007-2008 indique un taux de satisfaction élevé en ce qui a trait à la compréhension, au délai de réponse, à l’exhaustivité, à l’utilité, à la clarté et à la courtoisie. On envoie aux clients le sondage sur la satisfaction deux semaines après leur avoir envoyé les renseignements. En 2007-2008, le taux de réponse à ce sondage du CCHST était de 18 %, ce qui est normal pour ce type de sondage. Nous cherchons toujours des moyens d’améliorer nos taux de réponse. Par exemple, nous envoyons nos sondages au milieu de la semaine et nous envoyons des rappels.

<b>Enquête sur la satisfaction des utilisateurs du Service de demandes de renseignements Du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008</b>					
	<b>Très insatisfait</b>	<b>Insatisfait</b>	<b>Satisfaisants</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Sans objet</b>
Est-ce que le personnel a compris votre question?	3,4 %	4,2 %	29,2 %	62,2 %	1,0 %
Le temps nécessaire pour obtenir une réponse	3,7 %	4,7 %	35,5 %	55,7 %	0,4 %

L'exhaustivité de la réponse reçue	4,4 %	6,2 %	31,5 %	57,3 %	0,7 %
L'utilité des renseignements	5,4 %	7,7 %	29,9 %	56,5 %	0,5 %
La clarté de la réponse	4,3 %	4,3 %	31,1 %	59,3 %	1,0 %
La courtoisie du personnel	3,0 %	0,5 %	17,9 %	74,9 %	3,6 %
Votre satisfaction générale à l'égard de la réponse	4,6 %	6,6 %	27,6 %	60,5 %	0,7 %

Le sondage montre par ailleurs que la satisfaction des clients augmenterait dans certains cas si les renseignements étaient fournis plus rapidement. On utilise à l'heure actuelle cette rétroaction pour tenter d'améliorer le processus de détermination des demandes urgentes, afin d'y répondre plus rapidement. Cela comprend l'amélioration des communications avec les clients lorsqu'il faut prendre plus de temps pour fournir des réponses spécialisées. Lorsque c'est le cas, on avise le client au moment où il pose sa question de manière à répondre à ses attentes. Ces changements ont entraîné une hausse du taux de satisfaction des clients en ce qui a trait au délai de réponse.

Les résultats du sondage montrent également que les clients ne comprennent pas toujours les renseignements qui leur sont fournis. Le groupe des demandes de renseignements a examiné de manière attentive la nature des ressources qui étaient envoyées et a cerné des possibilités de les améliorer. La réponse directe à la question a été incluse dans la lettre de présentation et des liens vers des renseignements plus détaillés ont été fournis. Les clients ont éprouvé de la difficulté à extraire des renseignements pertinents des produits d'information et à les appliquer directement à leur situation. En surlignant la réponse exacte et en fournissant des renseignements supplémentaires dans d'autres sources, nous avons aidé les clients à comprendre la réponse. Souvent, les renseignements portent sur des lois et des données scientifiques qui sont difficiles à comprendre. Ces mesures ont permis d'accroître le taux de satisfaction en ce qui a trait à la clarté et à l'exhaustivité.

Une des caractéristiques uniques du Service des demandes de renseignements est que ce sont des agents des demandes de renseignements hautement qualifiés qui répondent directement aux appels. Cette méthode permet d'évaluer de façon plus exacte les besoins du demandeur; ainsi, on peut fournir les renseignements les plus utiles. Les demandeurs sont heureux d'avoir un accès direct à l'assistance d'une seule personne plutôt que d'avoir affaire à plusieurs personnes ou à un système de messagerie vocale qui n'en finit plus. La satisfaction à l'égard de la courtoisie est très élevée.

Une des mesures de la portée consiste à effectuer le suivi des demandes de publications protégées par le droit d'auteur. En 2007-2008, on a reçu 149 demandes de publications protégées par le droit d'auteur, une hausse par rapport aux 92 demandes reçues l'exercice précédent. Ainsi, les renseignements ont été copiés plus de 127 000 fois et peut-être diffusés à encore plus de personnes. Les organisations qui ont fait de telles demandes étaient, entre

autres, des ministères gouvernementaux, des entreprises, des syndicats, des organismes de soins de santé et des établissements d'enseignement.

Le CCHST fournit de l'information à jour sur les questions qui préoccupent les Canadiens. En 2007-2008, les Canadiens étaient préoccupés par divers sujets, comme les produits chimiques et les dangers pour la reproduction, l'ergonomie, la qualité de l'air à l'intérieur, les cancers professionnels, la grippe aviaire et un bon nombre de questions au sujet du harcèlement, de l'intimidation et de la violence en milieu de travail. Ces questions sont semblables à celles exprimées l'an dernier.

Les travailleurs sont les principaux utilisateurs du Service des demandes de renseignements cette année, comptant pour 35 % des demandes de renseignements reçues. Pour le reste, 25 % des questions venaient des employeurs, 3 % du gouvernement (législateurs et responsables de l'application de la loi) et 37 % d'autres professionnels non affiliés.

### *Réponses SST*

Réponses SST est un service de renseignements bilingue sur Internet qui couvre plus de 670 sujets relatifs à la santé et à la sécurité au travail.

Plus de 6 000 questions et réponses se trouvent dans le site Internet. Cela a permis de répondre à plus de 6,8 millions de demandes de renseignements sur la santé et la sécurité cette année.

Réponses SST couvre de nombreux sujets du domaine de la santé et de la sécurité au travail. L'information est présentée sous forme de questions et réponses et les sujets sont fondés sur des questions reçues par le Service des demandes de renseignements au cours des 30 dernières années.

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

Les autres questions abordées par le service Réponses SST sont les programmes de sécurité, la prévention des accidents et des blessures, l'équipement de protection individuelle (EPI), les lois sur la santé et la sécurité au travail, y compris le SIMDUT (loi sur le droit à l'information). Réponses SST couvrira de plus en plus de sujets à mesure qu'il croîtra et évoluera pour répondre aux besoins des Canadiens.

Les publics cibles de Réponses SST sont les travailleurs, les gestionnaires, les superviseurs et les membres de comités mixtes de santé et de sécurité qui sont les "utilisateurs finaux" de l'information reçue sur leurs lieux de travail. Internet a joué un rôle important en permettant au CCHST de rejoindre des millions de Canadiens depuis l'instauration de ce service, il y a de cela plusieurs années. Les travailleurs sont les principaux utilisateurs du Service des

demandes de renseignements, suivis des employeurs et des professionnels. En 2007-2008, le CCHST a rejoint avec succès environ 2,5 millions de demandeurs et a répondu à plus de 6,8 millions de questions par l'intermédiaire de Réponses SST.

Afin de répondre aux besoins en constante évolution des Canadiens, on examine et met à jour continuellement les ressources d'information du CCHST.

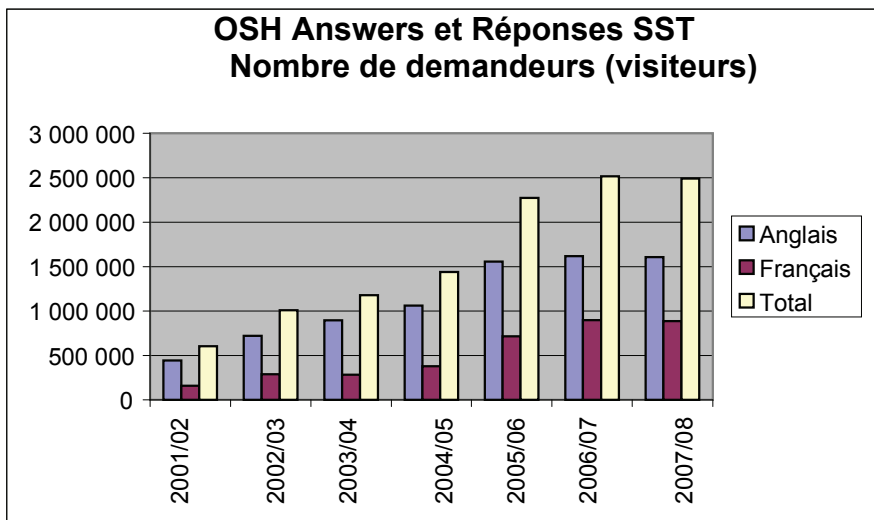
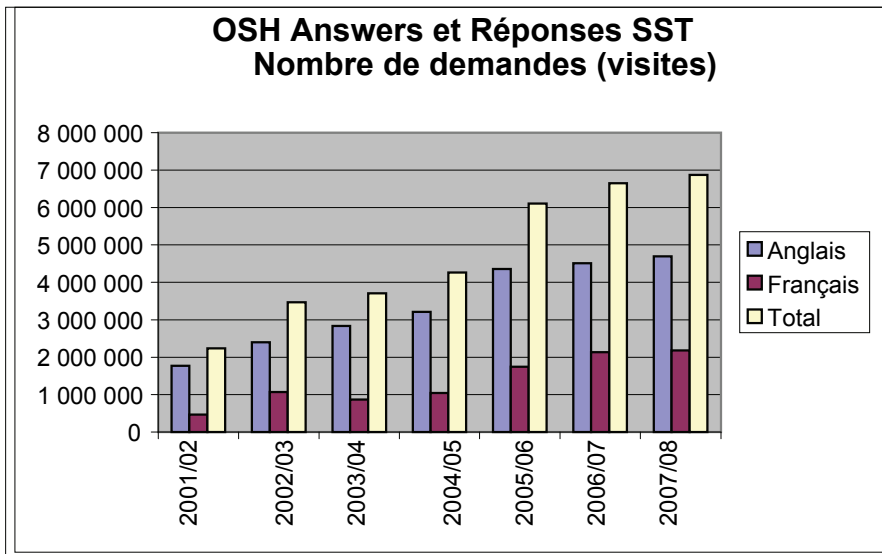
En 2008, Réponses SST a célébré son dixième anniversaire. Un sondage auprès des utilisateurs a été effectué afin d'obtenir leur rétroaction sur ce service. En plus du taux de satisfaction, on a mesuré l'importance de chaque attribut. Les résultats indiquent un excellent taux de satisfaction pour chacun des attributs. Les utilisateurs de ce service avaient aussi des attentes très élevées. Le tableau indique clairement les secteurs où le service peut être amélioré pour répondre aux attentes des utilisateurs. Le CCHST concentrera ses efforts pour rendre les documents actuels plus à jour et pour ajouter des documents que les répondants du sondage ont indiqué être des questions d'actualité.

<b>Attribut</b>	<b>Satisfaction (Moyenne en %)</b>	<b>Pertinence (Moyenne en %)</b>	<b>Différence</b>
a. Exhaustivité (nombre de sujets)	83,94	89,28	-5,34
b. Pertinence/utilité	86,24	90,76	-4,52
c. Fiabilité (à jour)	83,96	90,52	-6,56
d. Fiabilité de l'information	87,84	93,3	-5,46
e. Facilité d'utilisation (facile à lire et à utiliser)	85,88	89,42	-3,54
f. Facilité à trouver	81,42	88,8	-7,38

De plus, le "taux de transmission" de Réponses SST est élevé – pour chaque "appel de fichier" enregistré, les utilisateurs indiquent qu'ils transmettent les renseignements à :

<b>Réponse</b>	<b>Pourcentage</b>
Une personne	4,7 %
De 2 à 20 personnes	17,5 %
De 21 à 200 personnes	27,8 %
De 201 à 2000 personnes	25,6 %
Plus de 2001 personnes	12,5 %
Ne sais pas	11,9 %

Les données historiques sur l'utilisation du site Web Réponses SST fait état d'une augmentation importante du taux d'utilisation au cours des dix dernières années. C'est une méthode rentable de communiquer avec les Canadiens et de leur offrir des services à toute heure du jour et de la nuit.



On a aussi demandé aux répondants quelles seraient les questions d'actualité au cours des trois à cinq prochaines années. Le CCHST utilise cette information pour repérer de nouveaux sujets pour le site Web. Les réponses les plus courantes sont :

- L'ergonomie
- La sensibilisation générale et la formation
- La violence, y compris l'intimidation et le harcèlement en milieu de travail
- Le stress au travail

- Le mieux-être, la santé au travail et la santé mentale
- Les travailleurs vieillissants
- La sécurité en général
- Les TMS (troubles musculo-squelettiques)
- Le leadership, la culture d'entreprise axée sur la sécurité et l'appui de la gestion
- La gestion, plus particulièrement l'utilisation des systèmes de gestion, mais aussi les questions de conformité, les exigences juridiques et le principe de diligence raisonnable.

Pour répondre aux besoins des Canadiens, le CCHST fournit des produits et des services qui prennent différentes formes. Les renseignements sont offerts en copie papier, par Internet, par intranet, sur le Web, sur disques compacts et sur DVD. Les renseignements électroniques, pour que le client puisse en tirer profit, sont présentés de façon conviviale et facile à consulter. La ligne de produits du CCHST comprend également bon nombre de bases de données et d'autres sources d'information.

Les guides sur la santé et la sécurité informent les personnes des dangers en milieu de travail pour réduire les risques de blessures et les prévenir. Ils sont conçus pour servir d'outils de référence au travail et de sources d'information. Plus de 100 000 de ces guides ont été distribués. Chaque année, on élabore de nouvelles publications et on révisé celles existantes pour répondre aux besoins des travailleurs canadiens. En 2008, le plus récent de ces guides, le *Guide santé et sécurité au bureau* a été publié. De plus, le Guide de santé et mieux-être en milieu de travail a été réédité. On a mis à jour deux autres guides. Chaque année, plus de 20 000 copies de ces guides sont vendues au Canada. En tout, il y a 19 guides de poche disponibles.

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.

En 2007-2008, un petit sondage a été effectué auprès des clients de nos publications. Plus de 94 % des clients ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits du contenu des publications. Plus de 93 % des répondants étaient d'accord ou fortement d'accord qu'ils étaient satisfaits des publications et 96 % d'entre eux étaient d'accord ou fortement d'accord que ces guides leur en donnaient pour leur argent. Plus de 93 % des acheteurs de publications étaient d'avis que les publications les avaient aidés à améliorer leurs connaissances en matière de santé et de sécurité. Plus de 74 % d'entre eux utiliseront les renseignements contenus dans ces publications pour apporter des changements dans leur milieu de travail qui pourraient améliorer la santé et la sécurité. L'information contenue dans la publication profite à beaucoup de personnes et non seulement à l'acheteur.

Dans le cadre de notre plus récente évaluation, 77 % des clients qui se sont procurés des produits et des services du CCHST ont dit que l'utilisation qu'ils font des renseignements du CCHST a trait aux changements actuels ou futurs du milieu de travail qui pourraient améliorer la santé et la sécurité au travail. Pour ce qui est de l'importance générale du CCHST dans la satisfaction des besoins de leur organisation en matière de santé et de



sécurité, 78 % des répondants ont dit que le CCHST jouait un rôle très important ou important.<sup>5</sup>

Le CCHST mesure la satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation des services ayant trait aux produits sur une base régulière dans le cadre de son programme de gestion du rendement. Nous avons envoyé le sondage aux clients qui avaient communiqué avec le service à la clientèle pour obtenir des renseignements, effectué des demandes de services ou de produits ou fait appel au soutien technique. Nous avons mesuré leur satisfaction à l'égard de six éléments du service, comme c'était le cas avec l'outil de mesures communes. La satisfaction des clients, dont la moyenne générale était de 95 %, était très élevée. La plupart des clients ont dû communiquer avec nous une fois (69 %) ou deux fois (21 %) pour recevoir ce qu'ils voulaient. Cela correspond aux attentes de la clientèle comme le montre l'enquête sur la satisfaction de la clientèle de 2004. Les clients ont affirmé avoir reçu ce dont ils avaient besoin 92 % du temps et une partie de ce dont ils avaient besoin 5 % du temps.

### Résultat escompté :

#### Meilleures connaissance et compréhension des questions liées à la santé et à la sécurité au travail en milieu de travail

##### Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
1 157	1 246	1 163

##### Ressources humaines

Prévu	Réel	Différence
24	23	1

Le CCHST vise à accroître la sensibilisation aux questions relatives à la santé et à la sécurité en milieu de travail et la compréhension à cet égard. Cela est effectué au moyen de promotion publique, de formation, d'information sur Internet, de partenariats et de diffusion de renseignements.

La capacité d'atteindre cet objectif découle directement des ressources financières et humaines à notre disposition. Cela comprend le financement et le recouvrement des coûts pour disposer des fonds nécessaires. Le CCHST conclut également des partenariats avec bon nombre d'organismes et s'appuie donc sur des fonds et des ressources externes pour réaliser cet objectif. Certains des programmes principaux qui visent à accroître la sensibilisation et la compréhension sont décrits ci-dessous.

Le Réseau canadien de la santé (RCS) est un service de renseignements bilingue en ligne sur la santé qui offre aux Canadiens l'accès à des renseignements fiables sur la promotion de la

<sup>5</sup> Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement du CCHST, 2005

santé et la prévention des maladies. Même s'il était totalement opérationnel durant l'exercice 2008, le projet a été annulé par ses bailleurs de fonds au 1<sup>er</sup> avril 2008.

Le CCHST a participé au Réseau canadien de la santé (RCS) pendant 10 ans. Ce réseau était :

- Un service d'information sur la santé en ligne sans but lucratif.
- Un site Web qui offre aux Canadiens l'accès à des renseignements fiables sur la promotion de la santé et la prévention des maladies et des blessures en affichant uniquement des ressources de haute qualité, fiables et non commerciales.
- Un partenariat mis sur pied avec Santé Canada et plus tard avec l'Agence de la santé publique du Canada.

Même si le projet a été annulé, le CCHST continue de recueillir du matériel détaillé sur la santé en milieu de travail qu'il met à la disposition des Canadiens au moyen de divers produits et services d'information.

Durant l'exercice 2007-2008, le CCHST a fait la promotion du RCS au moyen du bulletin électronique Health@Work/Santé @u travail, de congrès, d'ateliers et de foires d'information sur la santé pour employés d'un bout à l'autre du Canada.

Le Rapport sur la santé et la sécurité, bulletin électronique gratuit du CCHST, est une initiative qui favorise les répercussions positives sur la santé et la sécurité dans les milieux de travail canadiens. En plus de présenter un contenu pertinent, le rapport fait régulièrement et largement l'objet de rediffusion par les organisations qui cherchent à améliorer leur travail de sensibilisation et d'information en matière de santé et de sécurité.

Ce service, lancé en janvier 2003, compte maintenant 20 934 abonnés dans plus de 100 pays (au 31 mars 2008). Il s'agit d'une augmentation de 28 % du nombre d'abonnés par rapport à l'exercice financier précédent. Le rapport comprend des icônes dans la barre latérale qui renvoient le client à Réponses SST et au portail Apporter la santé au travail. On s'attend à ce que ces liens contribuent à l'augmentation du nombre de visites du site Web du CCHST et qu'ils assurent la promotion des services publics gratuits offerts par le CCHST, dans le but d'améliorer la santé et la sécurité au travail au Canada.

Voici les résultats de l'enquête réalisée en mars 2008 auprès du lectorat du Rapport :

- 100 % des personnes interrogées se sont dites généralement satisfaites
- 66,6 % des personnes interrogées sont "très satisfaites"
- 96,3 % des personnes interrogées ont dit que le bulletin était utile pour leur organisme
- 89,9 % des abonnés ont communiqué le rapport à d'autres personnes – 20,8 % d'entre eux l'ont communiqué à 50 personnes ou plus. L'enquête a aussi révélé que 35 % des lecteurs impriment le Rapport et en utilisent le contenu dans le cadre de l'élaboration de politiques et de procédures sur la santé et la sécurité, à des fins de formation et comme ressource pour leur propre bulletin, babillard et trousse d'orientation des employés.

- 81,1 % des répondants disent qu'ils utilisent les renseignements pour faire de leur milieu de travail un endroit plus sécuritaire
- 88 % des répondants mentionnent qu'ils trouvent utiles les renseignements qu'ils y trouvent.

Quatre-vingt-un pour cent des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête ont déclaré qu'elles allaient utiliser le contenu du rapport ou prévoyaient le faire pour apporter des modifications susceptibles d'améliorer la santé et la sécurité de leur milieu de travail. Plus le lectorat du Rapport grossira, plus le CCHST affirme son engagement et consolide ses efforts pour joindre plus de gens et fournir des renseignements fiables et utiles qui pourraient aider à prévenir des blessures ou des maladies liées au travail. Il s'agit d'une méthode rentable pour sensibiliser de nombreux Canadiens aux questions importantes de santé et de sécurité. Les résultats montrent que les lecteurs accordent de la valeur à ce service et utilisent bel et bien les renseignements pour améliorer leur milieu de travail.

Pour s'abonner à ce service gratuit, on peut se rendre au site suivant :  
<http://www.cchst.ca/newsletters/hsreport/>.

Dans le cadre de sa campagne de sensibilisation, le CCHST promeut également le Jour de deuil national qui commémore les travailleurs blessés ou morts au travail et qui offre aux employés et aux employeurs l'occasion de renouveler de façon publique leur engagement à améliorer la santé et la sécurité au travail. La promotion se fait par l'entremise du site Internet, de communiqués de presse nationaux, d'un événement commémoratif, d'une bannière et du Rapport sur la santé et la sécurité. Le site Web avait 4 352 visiteurs uniques. De plus, 4 634 affiches ont été distribuées, soit plus du double du nombre enregistré en 2007. En tout, 1 263 affiches ont été vendues et 356 affiches ont été envoyées gratuitement par la poste. La version PDF gratuite a été téléchargée 3 024 fois.

Les campagnes de sensibilisation comprennent également la participation à la Semaine nord-américaine de la santé et de la sécurité au travail (<http://www.naosh.org/>) Cela comprenait des séminaires Internet en direct, l'hébergement du site Web et la participation au lancement de la SNASST au Canada. En 2007-2008, le site de la SNASST a reçu 45 779 visiteurs pour un total de 130 989 séances. Le CCHST a offert une série de Webinaires gratuits durant la SNASST qui comprenaient des conférenciers du CCHST, de l'organisme Canadian Initiative on Workplace Violence et de la société General Motors. Plus de 800 Canadiens ont assisté à ces séminaires Internet. Nous avons aussi pris part à la planification du lancement national de la SNASST et nous continuons de participer au comité ontarien. Le CCHST organise divers Webinaires tout au long de l'année pour promouvoir la santé et la sécurité.

Comme il doit de par son rôle demeurer indépendant et impartial dans sa prestation de services, le CCHST cherche constamment à obtenir une rétroaction de la part de ses intervenants. Les évaluations servent à mesurer le taux de satisfaction quant à l'impartialité et à la qualité de ses services. De plus, le CCHST a recours à la participation du conseil tripartite pour l'examen de ses nouveaux programmes, produits et services, et il obtient ainsi

des conseils objectifs quant à la pertinence et à la fiabilité de ses nouveaux produits et services impartiaux. Cela s'est révélé très précieux en ce qui a trait à l'élaboration de publications et de cours d'apprentissage en ligne. Le Conseil des gouverneurs, qui compte des représentants des syndicats, des entreprises et des gouvernements, garantit la nature impartiale et pertinente des services du CCHST. Les membres du Conseil se réunissent trois fois par année pour étudier les plans opérationnels et faire part de l'opinion de leurs mandants. Tous les gouverneurs sont des bénévoles représentant la plupart des provinces et des territoires dans tout le Canada, les groupes d'employeurs et les syndicats principaux.

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

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

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

- Portail Internet Planification de pandémie : on a mis sur pied ce portail pour fournir une source crédible et unique de renseignements pratiques sur la pandémie et des ressources de planification aux entreprises et aux travailleurs du Canada. Ce portail est financé par RHDSC. En 2007-2008, ce site a reçu 20 727 visiteurs uniques pour un total de 75 275 consultations.
- Enquête sur la politique publique relative à la santé et à la sécurité des travailleurs étrangers à Chongqing, en Chine : un projet pour aborder les questions de prévention des blessures et d'assurances pour les travailleurs étrangers. Ce projet financé par l'ACDI permettra aux membres des organisations :
  1. de travailler à la protection des droits des travailleurs migrants qui ont des blessures et des maladies professionnelles;
  2. d'améliorer la santé, la sécurité ainsi que la qualité de la vie professionnelle des travailleurs migrants.

---

<sup>6</sup> Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement du CCHST, 2005

3. d'élaborer des lois locales qui orienteront les lois nationales grâce aux recherches et à l'expérience de Chongqing.

- Le site WorkSafe Saskatchewan a été créé en collaboration avec le ministère du Travail de la Saskatchewan, en tant que source d'information pour la prévention des blessures et des maladies professionnelles. On a augmenté le contenu pour traiter de la santé en milieu de travail, de la santé mentale, des parfums et de la qualité de l'air intérieur. En 2007, plus de 320 000 sessions ont été ouvertes sur ce site Web par 168 000 visiteurs uniques. En 2008, un questionnaire pour les jeunes travailleurs intitulé "Eye on Safety" a été ajouté. Un cours électronique sur le SIMDUT pour les travailleurs de la Saskatchewan a été créé et diffusé.
- La base de données sur les pratiques de prévention et SST pour tous – Ontario : élaborés pour le compte de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario. En moyenne 23 000 visiteurs par mois, pour un total de 27 000 à 40 000 pages consultées. Le site Web sur les pratiques de prévention accueille en moyenne 7 600 visiteurs par mois.
- Transports Canada : on a créé la Bibliothèque virtuelle des inspecteurs de la sécurité maritime pour les personnes qui travaillent dans des régions éloignées où elles n'ont pas accès à Internet pour les aider à exécuter leurs tâches. Plus de 300 inspecteurs de la sécurité maritime de Transports Canada utilisent ce produit.
- Amélioration de la santé et de la sécurité au travail dans l'industrie brésilienne : le CCHST dirige l'élaboration d'un portail d'information sur la SST à l'intention des participants de l'industrie du Brésil. Ce site a été lancé en juillet 2007.
- Cours personnalisés pour les entreprises privées et les organismes gouvernementaux.
- Présentations et représentation à l'occasion de conférences et d'activités organisées pour les syndicats, les entreprises et le gouvernement partout au Canada.
- Service de portail Web Apporter la santé au travail : ce service fournit aux employeurs, aux employés et aux intervenants canadiens un accès simple à un éventail complet de ressources fiables et d'outils pratiques de création et de promotion de milieux de travail sains. Les statistiques montrent que 29 979 visiteurs ont accédé au portail pour un total de 49 559 consultations par année.
- Répertoire des meilleures pratiques en soins de santé pour l'Alberta : le CCHST a fait des recherches et élaboré un répertoire des meilleures pratiques pour le milieu des soins de santé. Ces meilleures pratiques ont été créées principalement pour le personnel des services de soins de santé.

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

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

Cette information a été diffusée sans frais afin de permettre aux gens des pays en voie de développement d'y avoir accès. Le service regroupe des documents et des bases de données de plusieurs organismes internationaux dans les domaines de produits chimiques, de la santé, de la sécurité et de l'environnement. En moyenne, 200 000 visiteurs uniques provenant de 170 pays visitent le site chaque mois. En 2007-2008, les internautes ont visité les documents d'Inchem 10,5 millions de fois, ce qui témoigne du besoin de ce type d'information. Au cours d'une récente enquête, 90 % des personnes interrogées ont dit trouver le service INCHEM utile.

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

Le Programme INTOX du PISSC est une collection de documents destinée aux personnes qui travaillent dans des centres antipoison, qui participent au dépistage et à la gestion des cas d'empoisonnement ou qui doivent traiter les incidents de santé liés aux produits chimiques. Les systèmes sont utilisés partout dans le monde pour aider à éviter les cas d'empoisonnement, à sauver des vies et à réduire les dommages à la santé causés par l'exposition aux produits toxiques. L'an dernier 76 500 visiteurs uniques de plus de 145 pays ont consulté les documents 2,6 millions de fois. Bon nombre d'utilisateurs se fient à ces renseignements pour connaître les premiers soins à prodiguer dans les cas d'exposition à des produits chimiques et d'empoisonnement.

Les compétences et l'expertise du CCHST en matière d'élaboration de contenu et de transmission du savoir sont aussi reconnues à l'échelle internationale. Le CCHST est membre d'un consortium d'organismes publics et privés canadiens formant un partenariat canado-brésilien pour répondre aux besoins en matière de santé et de sécurité de petites et moyennes entreprises œuvrant dans des secteurs d'activité précis au Brésil. Le CCHST dirige l'élaboration d'un portail d'information sur la SST visant les participants du secteur industriel du Brésil et offre de la formation aux professionnels de la santé.

Dans le cadre de notre dernière évaluation, les principaux répondants ont indiqué que le CCHST est perçu comme l'une des principales sources d'information sur la SST au monde, qui jouit d'un niveau de reconnaissance plus élevé que beaucoup d'autres institutions nationales liées à la SST.

Le rapport ajoute également qu'en "offrant des produits d'information accessibles qui font la synthèse des résultats de récentes études, y compris ceux d'études menées par des organismes internationaux (p. ex. OMS, ONU), le CCHST a clairement fait accroître le volume d'information disponible et a ainsi contribué à la croissance des connaissances sur la SST"<sup>7</sup>. Les liens créés à l'échelle internationale ont amélioré la disponibilité de l'information au profit de l'ensemble des Canadiens.

## Résultat escompté

### Application des renseignements en matière de santé et de sécurité au travail afin d'améliorer les pratiques en milieu de travail

#### Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
1 157	1 246	1 163

#### Total des ressources humaines

Prévu	Réel	Différence
24	22	2

Le résultat attendu des activités du CCHST est une augmentation de l'application des renseignements sur la santé et la sécurité au travail pour améliorer les pratiques en milieu de travail. Il faut tenir compte de plusieurs priorités afin de réaliser cet objectif. Une de ces priorités est de fournir des systèmes d'information et de gestion de haute qualité sur la santé et la sécurité au travail. Ces priorités comprennent également l'application de principes intégrés sur la santé et la sécurité au travail au moyen de la promotion de milieux de travail sains. Ceci comprend également la promotion de la collaboration et des échanges au moyen de forums, de congrès et de dialogues nationaux pour accroître l'application des principes dans les milieux de travail et améliorer les pratiques. Le CCHST travaille également en étroite collaboration avec le secteur de l'éducation, des groupes de jeunes et des partenaires pour leur fournir des ressources et faire en sorte que l'enseignement de la santé et de la sécurité dans les écoles se répande et s'améliore.

Le CCHST travaille en collaboration avec des organismes internationaux afin d'obtenir des renseignements à jour qu'il met à la disposition des Canadiens. Le CCHST a travaillé, à l'échelle mondiale, à permettre la distribution gratuite, par Internet, des collections nationales de renseignements sur la SST. Par exemple, le CCHST a conçu récemment un portail pour les centres collaborateurs de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) dans le domaine de la santé au travail <http://www.whoocchealthccs.org>. Ce nouveau portail fournit à chaque centre collaborateur un endroit où présenter ses propres renseignements sur la santé au travail ainsi que des liens vers d'autres renseignements disponibles dans son pays. Ce site a été visité par 18 611 personnes à 452 140 occasions en 2007-2008. Ce portail qui a

<sup>7</sup> Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement du CCHST, 2005

été récemment mis sur point s'ajoute au réseau d'information des Centres CIS  
<http://www.ciscentres.org> .

Pour aider les Canadiens à appliquer les renseignements sur la santé et la sécurité au travail, le CCHST a créé le site Internet CanOsh. 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 renseignements nécessaires pour réduire le nombre de décès au travail et de blessures et de maladies professionnelles. Le

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)

portail est conçu de façon à fournir aux Canadiens une façon facile et efficace d'accéder à des renseignements sur la santé et la sécurité fournis par les organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de la SST, les commissions des accidents du travail et le CCHST. Vous pouvez consulter ce site à <http://www.canoshweb.org/>. En utilisant ce site, les Canadiens peuvent aisément faire des recherches et naviguer dans les nombreux sites Web des 14 gouvernements du Canada. En 2007-2008, 61 954 personnes ont visité ce site à 335 400 occasions.

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

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

<b>Indicateur</b>	<b>Satisfaisants</b>
accès aux services en temps opportun	89 %
Exhaustivité	85 %
Utilité	92 %
Clarté	86 %
Fiabilité	87 %
Satisfaction globale	80 %

Source : Les données pour le CCHST viennent d'une enquête effectuée auprès des utilisateurs par TNS Canadian Facts en 2005.

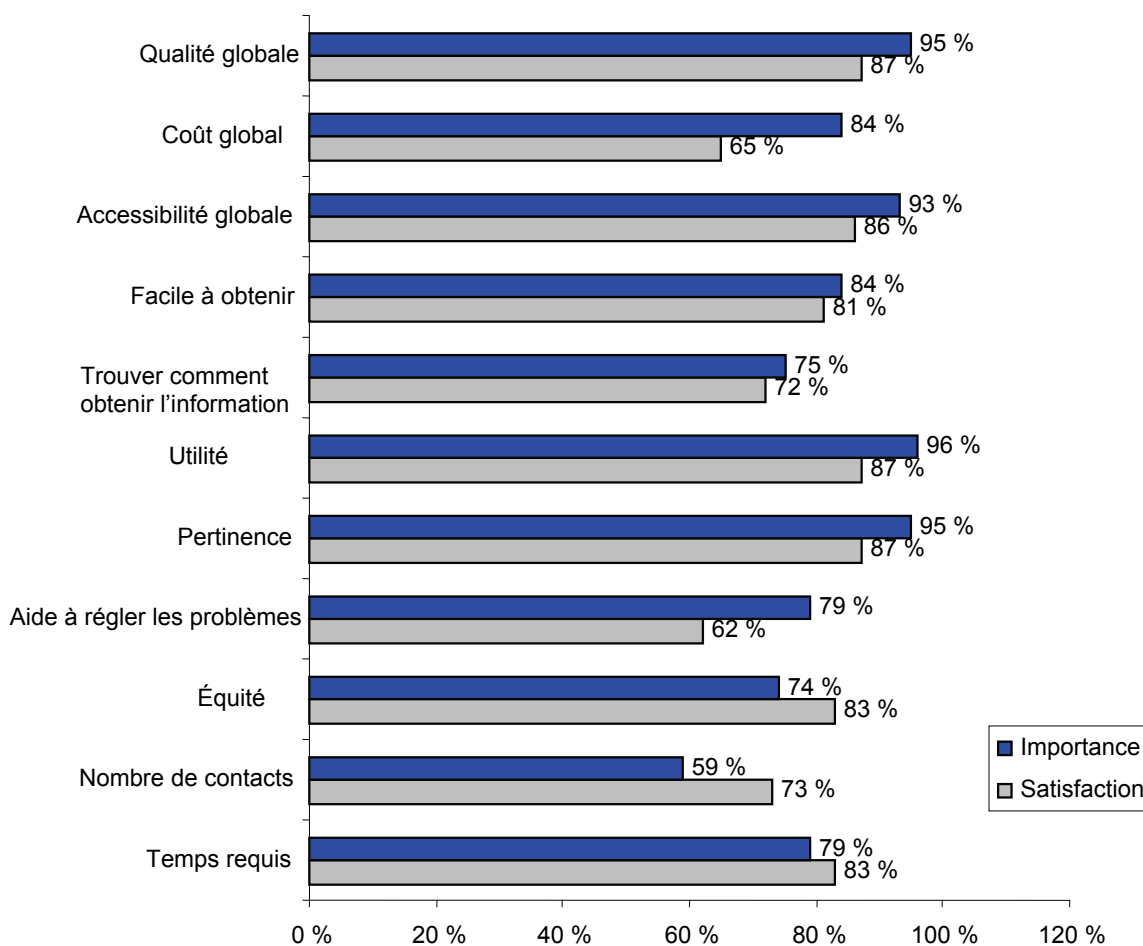
Pour ce qui est de la valeur par rapport à l'argent investi, 96 % des répondants qui ont répondu à cette question ont affirmé que les produits du CCHST offrent une valeur supérieure ou égale à la moyenne pour l'argent investi. De plus, en ce qui concerne



l'importance globale du rôle du CCHST dans la satisfaction des besoins de leur organisme en santé et en sécurité, 78 % des répondants ont dit qu'il était très important ou important.

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

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



Vous pouvez voir le rapport complet à l'adresse suivante :

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

### *Formation et enseignement*

La formation et l'enseignement, en plus d'être directement applicables au milieu de travail, constituent des moyens efficaces de sensibiliser les employeurs et les employés à leurs droits et responsabilités en matière de SST et d'accroître leurs connaissances dans le domaine. Une autre étude récente a démontré que seulement un travailleur canadien sur cinq recevait une formation durant sa première année dans un nouvel emploi.<sup>8</sup> Le risque pour la santé est lié au manque de familiarité dans les nouvelles fonctions, au manque de formation

<sup>8</sup> Smith, Peter and Mustard, Cameron, How Many Employees Receive Safety Training During Their First Year of a New Job?, *Injury Prevention*, 2007, volume 13, numéro 1

et à la présence de conditions de travail dangereuses. Le CCHST offre divers types de cours, allant des cours en salle de classe aux cours adaptés en passant par des cours en ligne pour répondre aux besoins des Canadiens. Les cours sont évalués par un comité tripartite externe pour garantir leur pertinence et leur intégrité.

En 2007-2008, le CCHST a continué d'accroître son offre de cours en ligne. Il offre actuellement 34 cours en ligne (en français et en anglais) et plusieurs autres sont en préparation. La rétroaction des utilisateurs montre un taux de satisfaction élevé à l'égard de ce service (98,4 %) et un taux de recommandation élevé (96,7 %). Avant d'être offerts, les cours sont soumis à un examen tripartite approfondi. Les participants aux cours ont également la possibilité de chercher à obtenir des clarifications auprès d'un instructeur du CCHST. Ces caractéristiques sont uniques au CCHST. On a élaboré des cours personnalisés et on tente continuellement de conclure de nouveaux partenariats.

Soixante-six pour cent des répondants ont déclaré qu'ils utiliseraient l'information dans le cours pour apporter des changements au milieu de travail dans le but d'améliorer la santé et la sécurité au travail. Plus de 94 % des participants croyaient que le cours améliorerait leurs connaissances en matière de santé et de sécurité. Le nombre de participants aux cours est passé de 1 773 personnes en 2004 à près de 24 000 cette année. Le nombre élevé de participants, le taux de satisfaction et une sensibilisation accrue à la santé et la sécurité sont autant d'indications que ces connaissances seront appliquées en milieu du travail.

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

Le Programme d'appui à l'éducation (PAE) du CCHST est offert exclusivement aux universités et collèges en tant que ressource pour le soutien de l'enseignement dans les domaines de la salubrité environnementale et de la santé et de la sécurité au travail ainsi que pour aider les universités et collèges dans leurs démarches visant à créer un milieu de travail sécuritaire et sain. Le PAE compte 103 universités et collèges, dont plusieurs sont très réputés, et il est offert à plus de 3 millions d'étudiants, enseignants et employés.

- La promotion de la santé et de la sécurité au travail se fait dans le milieu scolaire grâce au Programme d'appui à l'éducation offert aux enseignants et aux étudiants par le CCHST.
- Les bases de données ont été mises à la disposition de plus de 3 millions d'étudiants et d'enseignants en 2007-2008
- Plus de 103 établissements postsecondaires y participent.

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

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

Le CCHST a aussi établi la bourse d'études Dick Martin dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail à la mémoire du pionnier de ce domaine au Canada. Elle offre un soutien à des étudiants qui poursuivent des études postsecondaires dans le domaine de la santé et de

la sécurité au travail. Les renseignements sur les programmes et les lauréats pour 2007-2008 sont publiés à l'adresse suivante : <http://www.cchst.ca/scholarship/winners/>.

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

Le CCHST encourage la collaboration et les échanges d'idées en augmentant les applications en milieu de travail et en améliorant les pratiques au moyen d'exposés éducatifs et de la participation à des congrès, des ateliers et des séminaires Internet.

En septembre 2007, le CCHST a organisé un forum national sur la SST à Vancouver dans le but d'explorer les questions de santé et de sécurité émanant des milieux de travail en constante évolution. Portant sur le thème "*Nouveaux enjeux de santé et de sécurité dans les milieux de travail en constante évolution : un débat canadien*", cette conférence de deux jours a donné l'occasion aux experts, aux travailleurs, aux employeurs et aux gouvernements de partager leurs connaissances et leur expérience par rapport à cette question pancanadienne et de discuter des problèmes et des solutions.

Le sujet a été sélectionné à la suite d'un projet de recherche qui a conclu que l'évolution des milieux de travail était un sujet qui préoccupait les Canadiens en ce qui a trait à la santé et la sécurité au travail. Le Forum a atteint tous les objectifs prévus : favoriser le dialogue entre les participants des milieux de travail et les groupes d'intervenants qui cherchent des idées, des solutions et des recommandations; accroître l'impact et la sensibilisation aux questions actuelles en matière de santé et de sécurité au Canada. Les participants ont donné un taux de satisfaction générale de 4,2 sur 5 pour l'ensemble du forum.

Le dialogue amorcé au Forum s'est poursuivi avec un sondage invitant les Canadiens à participer aux discussions. Les résultats sont disponibles au site suivant : <http://www.ccohs.ca/events/forum07/report.pdf>

Nous mettons également de l'avant une messagerie électronique, HS-Canada, afin de distribuer des messages à un groupe de personnes intéressées à la santé et à la sécurité au travail dans le contexte canadien.

Certains des événements auxquels participe le CCHST figurent ci-dessous :

#### *Conférences, expositions, ateliers et présentations*

Le CCHST réalise son objectif de promotion de la SST en rejoignant divers publics : à cette fin, il a participé à plus de 37 événements au cours de l'exercice, dont des réunions, des conférences et des présentations dans la plupart des régions du Canada. La participation à ces événements sert à la fois les objectifs de marketing et de communication. En effet, ce sont, pour le Centre, autant d'occasions de mettre en vedette son vaste éventail de produits et services. Vous trouverez une liste complète des événements dans notre rapport annuel.

## Résultat escompté

### Récupération partielle des coûts grâce aux frais d'utilisation

#### Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
1 157	1 245	1 162

#### Total des ressources humaines

Prévu	Réel	Différence
24	22	2

Le CCHST reçoit près de 55 % de son financement à partir de crédits. Le reste du financement est généré par des initiatives de recouvrement de coûts et le soutien d'autres organisations. Le CCHST était une organisation financée à 100 % jusqu'en 1989, année au cours de laquelle le Cabinet a rendu une décision indiquant que le CCHST devait devenir autonome sur le plan financier. Quelques années plus tard, on a réduit les crédits, et émis une directive indiquant que le CCHST devait recouvrir ses coûts pour financer ce programme. La création de produits et de services et le fait de générer assez de recettes pour compenser les coûts ont été une longue et dure bataille. En 2002, on a recommandé dans un examen de programme de rééquilibrer le financement : 50 % viendrait des crédits et 50 %, du recouvrement des coûts. Le CCHST élabore des produits et services pour répondre à son objectif d'améliorer la santé et la sécurité au travail.

La tendance à la baisse des recettes tirées des sources d'information traditionnelles se poursuit. Le CCHST a apporté des modifications à ses produits de manière à inclure l'apprentissage électronique et les services de gestion pour les FTSS. Ces changements aident à compenser la perte de recettes. La disponibilité de renseignements gratuits dans Internet continue de nuire à la capacité du CCHST de produire des recettes.

C'est par un vaste éventail de produits et services que le CCHST remplit son mandat, celui de promouvoir la santé et la sécurité au travail, et d'encourager l'adoption d'attitudes et de méthodes qui aboutiront à une amélioration de la santé physique et mentale des travailleurs. Ces produits et services sont conçus en collaboration avec des organismes de santé et de sécurité au travail nationaux et internationaux, l'accent étant mis sur la prévention des maladies, des blessures et des décès. Voici un sommaire des recettes tiré de nos états financiers vérifiés :

	2008 (\$)	2007 (\$)
<b>Produits des ventes</b>		
Abonnement – Disque CCINFO	389 169	417 646
Abonnement – Disques spécialisés	200 903	255 198

CCINFOWeb	707 941	740 940
Produits spécialisés – Web	637 596	650 297
Publications	211 716	144 230
Formation et éducation	405 685	403 549
Autres	15 074	12 432
	2 568 084	2 624 292
<b>Projets et ententes de collaboration</b>		
Projets de collaboration	748 210	863 263
Forum	121 780	
Contributions au Service de demandes de renseignements	454 000	454 000
Recouvrement des frais de déplacement	113 794	57 093
	1 437 784	1 374 356
	4 005 868	3 998 648

### **Comptabilisation des produits**

On a enregistré les recettes ci-dessus au moyen de la méthode de la comptabilité d'exercice, qui calcule les recettes lorsqu'elles sont générées. Ces montants pourraient diverger de ceux figurant dans les rapports gouvernementaux, où les recettes sont reconnues lorsqu'elles sont reçues ou à valoir sur le crédit. On souligne la différence entre les méthodes d'établissement de rapports et on rapproche les données dans les notes des états financiers vérifiés.

### Section III Renseignements supplémentaires

#### Aperçu du rendement financier

Les recettes provenant de la vente de produits et de services continue de diminuer dans de nombreux secteurs de produits. La raison principale de cette diminution est que le marché évolue dans le domaine de l'information, à cause de la concurrence que se livrent les fournisseurs de renseignements sur la SST en ligne. Pour compenser ces pertes, le CCHST a étendu son service de formation pour offrir des cours en ligne, ce qui a obtenu beaucoup de succès, et il a créé un nouveau service qui consiste en un système de gestion des fiches signalétiques, ce qui entraîne une hausse continue des recettes. Les crédits sont à peu près les mêmes que pour les années précédentes.

Environ 55 % du budget du CCHST provient de la vente de produits et de services. Les charges sont à peu près équivalentes à celles des années antérieures, sauf pour ce qui est des coûts associés à la création de nouveaux produits. Les états financiers vérifiés sont publiés dans notre rapport annuel.

#### Liens ministériels avec les résultats du gouvernement du Canada

<b>Résultat stratégique</b> : Les Canadiens bénéficieront d'une information impartiale sur la santé et la sécurité au travail et de services visant la prévention des maladies et des blessures professionnelles.				
	Dépenses réelles 2007-2008			Harmonisation avec le secteur de résultats du gouvernement du Canada
	Budgétaire	Non budgétaire	Total	
Élaboration de l'information sur la santé et la sécurité au travail, services de prestation et collaboration tripartite.	4 651 \$		4 651 \$	Des Canadiens en santé

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

#### Des Canadiens en santé

- Les maladies et les troubles professionnels ainsi que les décès au travail sont des risques sérieux auxquels sont confrontés les Canadiens. “Ces résultats sont un rappel que, malgré des progrès récents, un bon nombre de travailleurs subissent

encore des blessures et que le risque n'est pas réparti uniformément dans la population active. »<sup>9</sup> Plus d'un demi-million de travailleurs canadiens se sont blessés au travail en 2003. Le gouvernement prévoit renforcer nos assises sociales en améliorant la santé globale des Canadiens, en commençant par la promotion de la santé pour réduire le nombre de maladies évitables. Une des stratégies les plus efficaces de réduction des maladies est la prévention. Le rôle principal du CCHST est d'appuyer l'aptitude du Canada à améliorer la prévention des maladies professionnelles en fournissant de l'information et des connaissances qui permettront aux Canadiens de déterminer les dangers et les risques en milieu de travail, de les réduire au minimum ou de les éliminer, de faire face aux problèmes et de prendre les mesures correctives qui s'imposent. Le CCHST milite pour la santé en milieu de travail auprès des secteurs public et privé pour améliorer la santé des Canadiens. On trouve dans le présent rapport et dans notre rapport annuel des détails sur des projets précis.

Notre forum public intitulé Nouveaux enjeux de santé et de sécurité dans les milieux de travail en constante évolution <http://www.ccohs.ca/events/forum07/> a permis d'accroître la sensibilisation aux enjeux importants liés à la santé et à la sécurité.

De plus, le CCHST tient deux portails Internet intitulés «Planification de pandémie» et «Apporter la santé au travail». L'objectif de ces sites Web est d'élaborer et de fournir des renseignements, des outils et des ressources et de les rendre accessibles pour aider les employés, les employeurs et les spécialistes à faire de leur milieu de travail un endroit sain et sécuritaire.

## **Rôle du Canada dans le monde**

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

---

<sup>9</sup> Kathryn Wilkins et Susan G. Mackenzie, « Les blessures au travail » Rapports sur la santé, vol. 18, n° 3, août 2007, Statistique Canada, Catalogue 82-003



## Développement durable

Le CCHST fournit une abondante information sur les produits chimiques et leur impact sur la santé et l'environnement. Le CCHST est une importante source d'information pour les organismes de réglementation gouvernementaux, l'industrie chimique, le secteur de la fabrication et la plupart des secteurs de l'économie, ainsi que pour les citoyens. La gestion de l'environnement est une responsabilité conjointe du gouvernement fédéral, des provinces et des territoires, ainsi que des municipalités, et les particuliers, les groupes communautaires, les organismes non gouvernementaux (ONG) et les entreprises y participent également. Les ministères et organismes fédéraux partagent la responsabilité de la gestion de l'environnement avec d'autres intervenants, mais les questions environnementales qui se situent à l'échelle internationale sont essentiellement du ressort du gouvernement du Canada.<sup>10</sup>

**Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (équivalents temps plein compris)**

(en milliers de dollars)	Réal 2005– 2006	Réal 2006– 2007	2007-2008			
			Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réal
Élaboration de l'information sur la santé et la sécurité au travail services de prestation et collaboration tripartite.	8 331	8 382	8 928	8 928	4 983	8 578
Moins : revenus non disponibles	3 830	3 876	4 300	4 300	4 300	3 927
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	749	1 175	S/O	S/O	S/O	1 163
<b>Total des dépenses pour le ministère</b>	5 250	5 681	S/O	S/O	S/O	5 814
<b>Équivalents temps plein</b>	90	90	96	96	S/O	90

<sup>10</sup> Le rendement du Canada 2004

Les autorisations concernant les recettes sont plus élevées que les modèles actuels de production de recettes. Les ventes de bases de données ont chuté au cours des dernières années, baisse qui a été compensée partiellement par la vente de nouveaux produits. Cependant, le cycle d'élaboration de produits exige un certain temps avant de produire des recettes. Il a été nécessaire d'apporter des modifications puisqu'il est de plus en plus difficile d'atteindre les objectifs de vente en raison des changements rapides en matière de technologies et de la disponibilité d'autres renseignements. On a fait diminuer les charges liées à la production de revenus pour compenser la diminution des revenus. Les coûts des services fournis par d'autres ministères représentent les coûts des locaux fournis par TPSGC et les services de vérification fournis par le BVG ainsi que les coûts des prestations de soins de santé et de soins dentaires fournis par le Conseil du Trésor.

**Tableau 2**

**Crédits et postes législatifs (en milliers de dollars)**

Crédit ou poste législatif	Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail	2007-2008			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
25	Dépenses d'exploitation	3 560	3 560	4 004	3 673
S	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 068	1 068	979	979
	<b>Total</b>	<b>4 628</b>	<b>4 628</b>	<b>4 983</b>	<b>4 651</b>

Des fonds supplémentaires ont été reçus durant l'année à titre de dispositions de roulement, la rémunération et le recouvrement des manques à gagner de la liste de paie.

**Tableau 3 2007-2008 Rapport sur les frais d'utilisation**

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

**Tableau 3B) Politique sur les normes de service pour les frais externes**

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur la politique en matière de normes de services pour les frais externes, visitez le site suivant :  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2007-2008/index-fra.asp>.

**Tableau 4 Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles**

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles du CCHST, visitez le site suivant : <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2007-2008/index-fra.asp>.

### **Tableau 5 Politiques concernant les voyages**

Le CCHST souscrit à deux politiques du SCT, les Autorisations spéciales de voyager et la Directive sur les voyages, les taux et les indemnités.

### **Tableau 6 États financiers vérifiés**

Les états financiers vérifiés du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail se trouvent dans le Rapport annuel au Parlement de 2007-2008 à <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>

## Section IV : Aperçu du Ministère

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

Le CCHST est la ressource nationale du Canada en matière d'information sur la santé et la sécurité au travail. Il a pour tâche de promouvoir la santé et la sécurité en milieu de travail, d'aider à établir des normes élevées à cet égard et de favoriser la concertation et la coopération entre les gouvernements, les syndicats et les employeurs afin de réduire ou d'éliminer les risques professionnels.

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

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

### Objectifs

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

### Principes directeurs

Le CCHST est régi et dirigé par un Conseil des gouverneurs tripartite composé de représentants de syndicats, d'employeurs et de leaders gouvernementaux (du fédéral, des provinces et des territoires) représentant leur électorat respectif 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 CCHST à entreprendre une large gamme d'activités afin de "promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un environnement 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 termes et qu'ils lui permettent d'avancer sur la voie du recouvrement des coûts.

1. Le Conseil réaffirme son engagement à appuyer le CCHST et le rôle utile que celui-ci joue auprès des travailleurs et des employeurs

canadiens. Par ailleurs, le Conseil reconnaît l'importance d'une structure administrative tripartite pour le Centre.

Le CCHST doit continuer à représenter une excellente source impartiale de renseignements techniques et d'expertise sur laquelle les travailleurs, les employeurs et les gouvernements peuvent s'appuyer pour assurer la santé et la sécurité en milieu de travail.

Le CCHST 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 de maintenir le droit fondamental des Canadiens à un environnement de travail sain et sécuritaire.

2. Le Conseil et le CCHST devront faire valoir aux ministres responsables la qualité et l'importance du rôle que joue le CCHST afin d'obtenir un large 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 aux autres organisations d'envisager le CCHST comme une source possible de services de consultation et de recherche.

4. Le Conseil recommande vivement aux organisations gouvernementales et non gouvernementales, notamment les organisations syndicales et patronales, de collaborer avec le Centre pour permettre l'accès du public aux services offerts par le Centre, entre autres ceux sur CD-ROM et sur Internet.
5. Le Conseil recommande au CCHST 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 CCHST est devenu un répertoire national pour les fiches signalétiques (FTSS), et qu'il doit poursuivre ses efforts en vue d'encourager les entreprises à lui soumettre leurs fiches signalétiques 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 CCHST à établir des partenariats adaptés aux entités qui en feront partie 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 renseignements des gouvernements.

9. Le Conseil recommande que les gouvernements et autres entités fournissent systématiquement au CCHST 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 réaliser les priorités stratégiques que le Conseil a établies pour le Centre en veillant à ce que le CCHST :

- A. assure un service confidentiel de demandes de renseignements sur la santé et la sécurité au travail à l'intention des Canadiens;
- B. offre des produits et des services payants sur la santé et la sécurité en milieu de travail qui sont abordables et qui se présentent 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 des renseignements objectifs sur la santé et la sécurité au travail;
- D. gère un centre national de collaboration en matière de santé et de sécurité au travail pour les 14 administrations canadiennes et représente le Canada auprès d'organismes internationaux (p. ex. l'Organisation mondiale de la santé et Le Centre international d'informations de sécurité et de santé au travail);
- E. offre un répertoire national de renseignements sur la santé et la sécurité au travail.

Le Conseil des gouverneurs du CCHST organise des réunions de planification stratégique une fois tous les trois ans environ pour décider des orientations futures du Centre. Au cours de la dernière réunion, en 2005, les membres du Conseil ont réaffirmé les principes directeurs ci-dessus et établi les priorités suivantes :

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

### **Composition de l'organisation**

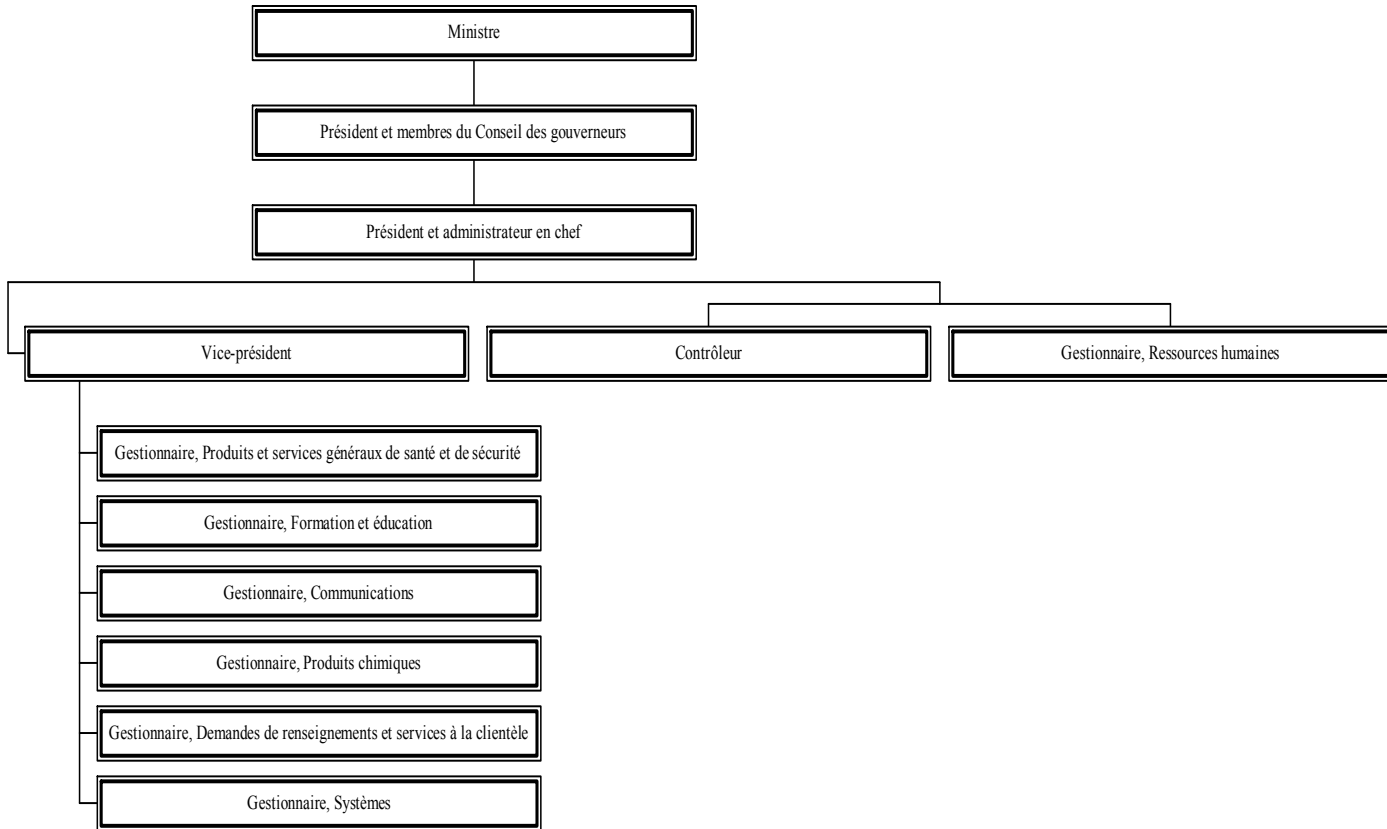
**Structure organisationnelle** : le CCHST relève du ministre fédéral du Travail. Les membres du Conseil des gouverneurs ne sont pas rémunérés et exercent leurs fonctions respectives partout au Canada. La présidence du Conseil est un poste non rémunéré qui est normalement occupé par le sous-ministre adjoint fédéral du Travail. Le président et administrateur en chef dirige le CCHST à partir de Hamilton, en Ontario. Le CCHST fait le pont entre ses objectifs et ses priorités stratégiques par le truchement d'un ensemble d'unités de service.

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

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

**Unités de service** : Les ressources sont réparties par secteur de services et de programmes pour que chaque secteur ait des spécialistes en technique et en marketing ainsi que des experts en la matière nécessaires pour l'exécution de ses activités. Les Services des systèmes se chargent de maintenir l'infrastructure nécessaire à la livraison des produits et au soutien des produits et services élaborés et du site Web du CCHST. Le Service de demandes de renseignements offre aussi aux Canadiens un service gratuit et direct de première ligne par téléphone, télécopieur, courrier et Internet ainsi qu'un service à la clientèle pour les produits de recouvrement des coûts. Le Service des communications encourage l'utilisation des produits et services du CCHST, diffuse des communications aux Canadiens et s'occupe des activités de marketing. Le groupe du contrôleur fournit ses services aux autres services, notamment les finances, le soutien opérationnel, la gestion des installations et les systèmes informatiques internes. Les Ressources humaines donnent leur appui à tous les autres services.

# Organigramme





## Section V : Autres points d'intérêt

### A. Personnes-ressources à joindre pour obtenir plus de renseignements

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

CCHST

135, rue Hunter Est

Hamilton (Ontario) L8N 1M5

Tél. : 905-572-2981

1-800-668-4284 (Canada et États-Unis)

Télécopieur : 905-572-2206

[www.ccohs.ca](http://www.ccohs.ca)

- S. Len Hong  
Président et administrateur en chef  
905-572-2981, poste 4433  
[hongl@ccohs.ca](mailto:hongl@ccohs.ca)
- P K Abeytung  
Vice-président et directeur général  
905-572-2981, poste 4537  
[abey@ccohs.ca](mailto:abey@ccohs.ca)
- Bonnie Easterbrook  
Contrôleuse  
905-572-2981, poste 4401  
[bonniee@ccohs.ca](mailto:bonniee@ccohs.ca)
- Norma Gibson MacDonald  
Gestionnaire, Produits et services généraux de santé et sécurité  
905-572-2981, poste 4527  
[normag@ccohs.ca](mailto:normag@ccohs.ca)
- Renzo Bertolini  
Gestionnaire, Demandes de renseignements et service à la clientèle  
905-572-2981, poste 4477  
[renzob@ccohs.ca](mailto:renzob@ccohs.ca)
- Eleanor Westwood  
Gestionnaire, Communications  
905-572-2981, poste 4408  
[eleanorw@ccohs.ca](mailto:eleanorw@ccohs.ca)
- David Brophy  
Gestionnaire, Systèmes et services informatiques  
905-572-2981, poste 4498  
[davidb@ccohs.ca](mailto:davidb@ccohs.ca)
- Louise Henderson  
Gestionnaire, Ressources humaines  
905-572-2981, poste 4404  
[louiseh@ccohs.ca](mailto:louiseh@ccohs.ca)
- Chris Moore  
Gestionnaire, Formation et éducation  
905-572-2981, poste 4462  
[chrism@ccohs.ca](mailto:chrism@ccohs.ca)
- Lorraine Davison  
Gestionnaire, Produits chimiques  
905-572-2981, poste 4466  
[lorraind@ccohs.ca](mailto:lorraind@ccohs.ca)

## **B. Loi applicable et nom du ministère responsable**

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

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

## **C. Examens clés**

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

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

## **D. Liste des rapports législatifs et ministériels**

- X Rapport annuel au Parlement par le Conseil des gouverneurs du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail - 2007-2008
- X Rapport sur les plans et les priorités 2007-2008
- X Évaluation du programme et étude de recouvrement des coûts - 2001
- X Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement du CCHST, 2005
- X Évaluation de la capacité de la Fonction de contrôleur moderne - 2002
- X Rapport du sondage sur la satisfaction des clients, 2004

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

Détails sur les récentes enquêtes citées dans le rapport :

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

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

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

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

- c) Un échantillon autosélectionné de 513 personnes ont choisi de répondre à l'enquête sur ce site. L'enquête portait sur les utilisateurs du site Web du CCHST,

et on pouvait y répondre à partir de la page d'accueil et de la section Réponses SST, d'autres pages de la même section et de la page d'accueil du service d'information sur le Web.

- d) Entrevues (20) des principaux répondants représentant un éventail d'intervenants du CCHST, notamment les entreprises, les travailleurs, les gouvernements et les organisations non gouvernementales.

### **Rapport du sondage sur la satisfaction des clients, 2004**

L'étude a consisté en deux enquêtes :

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