

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail



Rapport sur le rendement

**Pour la
période se terminant
le 31 mars 2007**

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

Table des matières

Sommaire	3
Section I : Aperçu du Ministère	5
A. Le message.....	5
B. Déclaration de la direction.....	6
C. Architecture d'activités de programme.....	7
D. Information sommaire.....	8
E. Rendement du Ministère.....	12
Section II Analyse du rendement des activités de programme en fonction des résultats escomptés	19
Accès facile à des renseignements et à des services liés à la santé et à la sécurité au travail.....	20
Sensibilisation accrue aux questions de santé et de sécurité en milieu de travail et plus grande compréhension à cet égard.....	27
Application des renseignements relatifs à la santé et à la sécurité au travail pour améliorer les pratiques en milieu de travail.....	34
Recouvrement partiel des coûts au moyen de frais d'utilisation.....	42
Section III Renseignements supplémentaires	44
Aperçu du rendement financier.....	44
Tableaux financiers récapitulatifs.....	44
Sommaire des crédits votés.....	45
Comparaison du total des charges prévues et des charges réelles.....	45
Comparaison historique du total des charges prévues et réelles.....	46
Revenus disponibles.....	46
Passif éventuel.....	47
Autres renseignements : Sommaire des revenus, des charges et des crédits.....	48
Autres renseignements : Rapport sur les frais d'utilisation pour 2006-2007.....	48
Section IV : Aperçu du Ministère	49
Mandat, vision et mission.....	49
Objectifs.....	49
Principes directeurs.....	49
Structure organisationnelle et organigramme.....	52
Section V : Autres points d'intérêt	54
A. Personnes-ressources à joindre pour obtenir plus de renseignements.....	54
B. Loi applicable et nom du ministère responsable.....	55
C. Examens clés.....	55
D. États financiers vérifiés.....	55
E. Liste des rapports législatifs et ministériels.....	55
F. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les normes de service pour les frais d'utilisation.....	56

Sommaire

Le CCHST est un centre qui vise 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. On a créé le CCHST pour offrir une direction commune et coordonner les renseignements du domaine de la santé et de la sécurité au travail.

Le CCHST est un organisme gouvernemental indépendant géré par un Conseil des gouverneurs formé de représentants de syndicats, d'entreprises et de tous les ordres de gouvernement du Canada. Cette structure de gouvernance unique fait en sorte que le CCHST demeure indépendant et constitue une source fiable de renseignements objectifs pour les employeurs, les travailleurs et les gouvernements.

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 au moyen de ce qui suit :

- Sensibilisation accrue aux questions de santé et de sécurité en milieu de travail et plus grande compréhension à cet égard
- Application des renseignements relatifs à la santé et à la sécurité au travail pour améliorer les pratiques en milieu de travail
- Accès facile à des renseignements et à des services liés à la santé et à la sécurité au travail.

Cela est effectué au moyen d'un vaste ensemble de produits et de services offerts aux Canadiens.

Grâce à son travail auprès d'organisations internationales, le CCHST est en mesure d'obtenir de l'information à jour au profit des Canadiens. Le recours à Internet comme moyen de diffusion principal permet à plus de Canadiens d'être efficacement servis. Les portails Planification de pandémie et Milieux de travail sains sont un exemple de l'accès facile à un vaste ensemble de ressources et de renseignements utiles qui sont offerts aux Canadiens. Par ailleurs, on offre de la formation en ligne, ce qui fait que les Canadiens peuvent être beaucoup plus nombreux à suivre des cours sur la santé et la sécurité au travail de haute qualité, uniformes et peu coûteux. Le CCHST dispose d'autres méthodes pour joindre les travailleurs, notamment son Service des demandes de renseignements et d'autres publications.

Les renseignements du CCHST sont largement utilisés pour bon nombre de raisons en milieu de travail, ce qui peut permettre d'améliorer les conditions de travail et, en définitive, à faire diminuer le nombre de blessures et de maladies liées au travail. En effectuant la mesure continue du rendement et des évaluations périodiques, on détermine les besoins et la satisfaction de nombreux intervenants.

Le CCHST est exposé aux risques que posent l'évolution des technologies, les fluctuations du taux de change, la modification des conditions du marché et les différentes exigences de la population. Comme le CCHST doit récupérer 50 % de son budget grâce au recouvrement des coûts, il fait face à de nombreux risques. La gestion d'un programme gouvernemental dans ce contexte est une tâche difficile, compte tenu des nombreux impondérables qui peuvent avoir des répercussions négatives sur les recettes. Compte tenu de ces risques, le CCHST travaille activement à l'augmentation de ses recettes en élaborant de nouvelles gammes de produits et en mettant à jour les renseignements existants. L'objectif principal est d'offrir des services publics.

Nous réalisons cet objectif en affectant de façon minutieuse les ressources limitées afin d'offrir aux Canadiens des renseignements essentiels pour qu'ils puissent prévenir les maladies, les blessures et les décès.

Le CCHST continue d'assumer un leadership dans la promotion de la santé, de la sécurité et du bien-être des travailleurs canadiens.

Section I : Aperçu du Ministère

A. Le message

En tant que ressource nationale du Canada sur la santé et la sécurité au travail, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) est doté d'éléments uniques pour assumer un rôle dirigeant dans la promotion de la transition essentielle vers une culture de santé et de sécurité complètement intégrée.

Au fur et à mesure que de nouveaux enjeux surviennent dans les milieux de travail, le CCHST travaille de façon proactive pour prévoir les besoins en constante évolution des Canadiens et y répondre. Dans le cadre de la tâche qui consiste à répondre aux nouveaux enjeux et besoins des Canadiens, le CCHST a créé un nouveau portail qui s'ajoute à ceux existants. Notre portail Planification de pandémie offre des ressources qui peuvent aider les entreprises, les travailleurs et les collectivités à élaborer des plans et à être mieux préparés à une pandémie de grippe.

Un milieu de travail sain est un milieu où les employés jouissent d'un espace physique et psychosocial sain et sécuritaire, qui leur permet de prévenir les maladies et les blessures liées au travail. En réponse aux besoins grandissants des Canadiens, le CCHST a créé le portail Apporter la santé au travail où se trouvent des outils et des ressources pratiques.

Le CCHST continue de prêter une plus grande attention à l'éducation comme moyen d'aider à mettre en place des milieux de travail sécuritaires, en offrant de nouveaux cours de formation en ligne et en salle de classe. Nous travaillons étroitement avec nos intervenants afin de déterminer leurs besoins en apprentissage.

La vision du CCHST est toujours de prévenir les blessures, les maladies et les décès en milieu de travail et de s'assurer que, à la fin de chaque journée de travail, les Canadiens rentrent à la maison en santé. 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.

L'époque à laquelle nous vivons est synonyme d'évolution et d'incertitudes, mais également d'occasions importantes. Le CCHST continuera d'assumer un leadership dans la promotion de la santé, de la sécurité et du bien-être des travailleurs canadiens. Un des droits fondamentaux des Canadiens est de jouir de milieux de travail où règnent la santé et la sécurité.

S. Len Hong
Président et administrateur en chef

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

B. Déclaration de la direction

DÉCLARATION DE LA DIRECTION ***Rapport ministériel sur le rendement de 2006-2007***

Je présente, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2006-2007 du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.

Le présent rapport a été préparé conformément aux principes énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2006-2007 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement* :

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

Nom : M. S. Len Hong

Titre : Président et administrateur en chef

C. Architecture d'activités de programme

Résultat stratégique : Les Canadiens bénéficieront d'une information impartiale sur la santé et la sécurité au travail et de services visant la prévention des maladies et des 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 le produit ou service du CCHST est dispensé à des clients externes distincts et qu'il comporte des avantages auxquels le contribuable moyen n'a pas accès, des frais d'utilisation seront imposés.

Le CCHST encourage et facilite la consultation et la collaboration entre le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux, ainsi que la participation des syndicats, des gestionnaires et d'autres intervenants dans l'établissement et le maintien de normes élevées et 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, ch. 29), qui a été adoptée à l'unanimité par le Parlement du Canada. Cette loi vise à promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un environnement de travail sain et sécuritaire par la création d'un institut national (le CCHST) chargé d'étudier, d'encourager et de faire avancer, dans un cadre de coopération, la santé et la sécurité au travail pour le bien de tous les travailleurs canadiens.

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
4 484 \$	4 549 \$	4 506 \$

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
96	96	90

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

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

Priorités du Ministère

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

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.

Résultats escomptés (utiliser les fonds appropriés pour)	Priorités et engagements pour 2006-2007	Type	Charges prévues	Charges réelles	Résultats escomptés et état actuel
Accès facile à des renseignements et à des services liés à la santé et à la sécurité au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction à l'égard des renseignements sur la SST provenant du Service des demandes de renseignements, de l'accès Internet et d'autres sources et facilité d'accès • Répondre aux besoins actuels des Canadiens en information en cherchant, de façon proactive, de nouvelles ressources • Augmenter le contenu offert sur Internet par l'entremise de Réponses SST • Rendre le site Internet du CCHST plus facile à utiliser en améliorant sa technologie et sa conception • Déterminer les nouvelles questions et les nouveaux besoins à risque élevé liés à la SST et élaborer des produits 	Continu	1 121 \$	1 127 \$	Résultats atteints

	<p>et des services adéquats pour répondre aux besoins, notamment des guides, des portails Internet et des forums</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer de façon continue des produits et des services liés à la SST et améliorer ceux existants 				
<p>Sensibilisation accrue aux questions de santé et de sécurité en milieu de travail et plus grande compréhension à cet égard</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des forums nationaux sur les questions clés • 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 • Améliorer la présentation du site Internet et y rendre la recherche plus facile • Offrir d'autres ressources clés sur la santé et la sécurité relatives aux produits chimiques • Augmenter le contenu en formant des partenariats (par exemple, Réseau canadien de la santé) • Présenter aux Canadiens le Rapport sur la santé et la sécurité sous 	Continu	1 121 \$	1 127 \$	Résultats essentiellement atteints

	<p>forme de bulletin électronique sur Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doter le site Internet d'un forum électronique pour que les Canadiens puissent échanger facilement des idées sur la santé et la sécurité 				
<p>Application des renseignements relatifs à la santé et à la sécurité au travail pour améliorer les pratiques en milieu de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accroître l'efficacité des milieux de travail en offrant des systèmes de gestion de la santé et de la sécurité • Fournir des renseignements objectifs de haute qualité sur la SST • Améliorer l'application dans les milieux de travail au moyen de la promotion de milieux de travail sains • Promouvoir la collaboration et les échanges d'idées au moyen de dialogues, de conférences et de forums nationaux pour accroître les applications en milieu de travail et améliorer les pratiques • Collaborer avec le secteur de l'éducation, des groupes de jeunes et des partenaires pour 	Continu	1 121 \$	1 126 \$	Résultats atteints

	améliorer et accroître l'enseignement de la santé et de la sécurité dans le système scolaire				
Recouvrement partiel des coûts au moyen des frais d'utilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Vendre des produits et des services qui correspondent à l'objectif d'améliorer la santé et la sécurité en milieu de travail • Accroître les recettes au moyen de nouvelles lignes de produits 	Continu	1 121 \$	1 126 \$	Résultats atteints

E. Rendement du Ministère

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

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

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

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

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

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

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

Le tableau suivant établit une comparaison des données sur les blessures et les décès au travail pour les années 2005 et 1970. Le nombre de blessures et de décès a beaucoup diminué par rapport au nombre de travailleurs, mais il demeure trop élevé. Cette diminution résulte vraisemblablement de divers facteurs, comme l'évolution des technologies, des travailleurs mieux sensibilisés, les initiatives prises par l'industrie, ainsi que les politiques et les programmes de santé et de sécurité au travail, y compris les activités des intervenants, de leurs partenaires et du CCHST.

Blessures et décès au travail au Canada

Année	Employés (en millions)	Blessures	Décès	Blessures (par million de travailleurs)	Décès (par million de travailleurs)
1970	7,03	301 653	918	42 909	131
2005	16,17	337 930	1 097	20 899	68

Sources : Accidents du travail et maladies professionnelles - Programme national de statistiques sur les accidents du travail, Association des Commissions des accidents du travail du Canada, Canada, 2001-2005, et Enquête sur la population active de 2005, Statistique Canada.

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

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

Les conséquences des blessures en milieu de travail peuvent être assez importantes : perte de temps de travail et de revenu, dépenses médicales, coûts d'indemnisation, possibilité de problèmes de santé ou d'invalidité à long terme et fardeau pour la famille du travailleur blessé². Afin de réduire de façon continue ces pertes, les efforts sont maintenant axés sur la prévention des maladies, des blessures et des décès au travail. Le bien-être en milieu de travail est également important 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, l'alcoolisme et les maladies chroniques.

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

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

Préserver la santé des Canadiens constitue un objectif important pour le Canada. La santé en milieu de travail est une composante essentielle de la santé globale. Le CCHST aide le Canada à atteindre le but qu'il s'est fixé, à savoir : une population en santé, le développement durable, des collectivités sûres, et 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 d'accident du travail.

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

2 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

Canadiens en santé

- Les maladies et les troubles professionnels ainsi que les décès au travail sont des risques sérieux pour 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.³ » 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 liées au travail en fournissant de l'information et des connaissances qui permettront aux Canadiens de déterminer les dangers et les risques en milieu de travail, de les réduire au minimum ou de les éliminer et de trouver des solutions aux problèmes afin de prendre des mesures correctives qui s'imposent. Le CCHST promeut 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.

Le CCHST contribue à l'objectif visant à améliorer la santé des Canadiens au moyen de son travail avec le Réseau canadien de la santé (une initiative de Santé Canada) en tant que partenaire affilié pour la santé au travail. La tribune publique du CCHST sur les décès au travail a appuyé cette priorité du gouvernement

(<http://www.cchst.ca/headlines/text59.html>). Notre forum à venir intitulé Nouveaux enjeux de santé et de sécurité dans les milieux de travail en constante évolution (<http://www.cchst.ca/events/forum07/>) stimulera davantage la sensibilisation aux importantes questions relatives 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 portails 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 nations en favorisant l'échange d'information et de connaissances sur les programmes sociaux et économiques liés à la santé et à la sécurité, cela afin de réduire les blessures et les maladies et d'améliorer les conditions des travailleurs. Le CCHST participe à la promotion et au soutien des initiatives de santé et de sécurité au travail de concert avec des organismes mondiaux tels que l'Organisation panaméricaine de la santé (OPS), les centres collaborateurs de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) dans

³ 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

le domaine de la santé au travail, l'Organisation internationale du Travail et l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. Le CCHST représente également le Canada dans le groupe de travail trinational d'experts gouvernementaux en santé et en sécurité au travail. Des renseignements plus détaillés sur les différents projets figurent dans notre rapport annuel à l'adresse suivante : <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>.

Développement durable

Le CCHST fournit une abondante information sur les produits chimiques et leur impact sur la santé et l'environnement. Le CCHST est une importante source d'information pour les organismes de réglementation gouvernementaux, l'industrie chimique, le secteur de la fabrication et la plupart des secteurs de l'économie, ainsi que pour les citoyens. La gestion de l'environnement est une responsabilité conjointe du gouvernement fédéral, des provinces et des territoires, ainsi que des municipalités, et les particuliers, les groupes communautaires, les organismes non gouvernementaux (ONG) et les entreprises y participent également. Les ministères et les organismes fédéraux partagent la responsabilité de la gestion de l'environnement avec d'autres intervenants, mais les questions environnementales qui se situent à l'échelle internationale sont essentiellement du ressort du gouvernement du Canada⁴.

Risques et défis en matière de prestation de services

Le CCHST est un centre national dont l'objectif premier est de fournir aux Canadiens l'accès à de l'information sur les dangers en milieu de travail et sur les conditions de travail, de façon à les aider à enrayer les blessures et les maladies. Il est impossible de déterminer le nombre de blessures, de maladies et de décès qui ont pu être évités directement grâce aux programmes du CCHST, mais on peut mesurer la portée et les répercussions de ces programmes. De nombreux facteurs viennent influencer ces variables, ce qui rend impossible la détermination de l'impact indépendant du CCHST. La portée des améliorations apportées aux conditions de travail, que les utilisateurs attribuent à l'information diffusée par le CCHST, sert de variable subrogative pour mesurer l'impact exercé par le CCHST en matière de santé et de sécurité. L'analyse effectuée dans notre plus récente évaluation indique que les effets escomptés sur les conditions de travail se sont produits⁵.

Le CCHST mesure la satisfaction de la clientèle de façon continue au cours de l'année. On a élaboré les outils de mesure à la suite d'une enquête initiale sur la satisfaction de la clientèle effectuée en 2004. On a utilisé ces renseignements pour élaborer des normes de service selon les attentes des clients. Nous mesurons également la portée et l'effet du programme par l'entremise de notre mesure continue du rendement. Toutefois, compte tenu du mandat du Centre, il est plus difficile de mesurer la pertinence, l'efficacité et l'efficience du programme, et il faut effectuer des évaluations objectives. Vu la petite taille du CCHST, on

⁴ Le rendement du Canada 2004

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

effectue des évaluations tous les trois à cinq ans. On a effectué la dernière évaluation en 2005.

Générer 50 % de son financement de base par la vente de produits et de services est une tâche de plus en plus difficile pour le CCHST. Les résultats des ventes varient en fonction des fluctuations du dollar américain, puisque toutes les ventes internationales se font dans cette devise. Au cours des cinq dernières années, cela a donné lieu à un recul des recettes de près de 250 000 \$ en raison de la dévaluation du dollar américain. Au dernier examen du financement du CCHST, le taux de change était de 1,52 \$ par dollar US, comparativement à 1,04 \$ en 2007. Nous n'avons pas été en mesure de générer des ventes supplémentaires pour compenser cette perte de revenu.

Les ventes de bases de données traditionnelles, qui constituaient antérieurement une source principale de revenu pour le CCHST, ont diminué de façon constante au cours des dernières années. Cette tendance montre de façon évidente que le CCHST ne sera pas viable sur le plan financier sans d'autres sources de revenu. Le CCHST a réagi à la situation en élaborant des cours d'apprentissage en ligne et en offrant des services personnalisés de gestion des fiches signalétiques.

Le fait que l'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 à l'imposition de frais pour des produits et des services. Le fait que le CCHST doit générer 50 % de son financement entraîne l'affectation d'une partie importante des ressources qui doivent être partagées pour la prestation des services au public.

Les produits du CCHST sont axés sur l'information, ce qui entraîne d'importants coûts fixes découlant de l'élaboration et du maintien à jour de bases de données. Il est essentiel de mettre continuellement à jour l'infrastructure et le contenu afin d'offrir des produits et des services complets et efficaces à recouvrement de coûts et de fournir de façon efficace des renseignements gratuits par l'entremise du Service des demandes de renseignements et du site Internet. Garder l'information à jour et crédible est une tâche ardue mais essentielle pour assurer la réalisation du mandat du CCHST. 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.

Internet permet de joindre un vaste public, mais il s'agit également d'un facteur de risque. En effet, des renseignements sont accessibles de nombreuses sources, mais il se peut qu'ils ne soient pas fiables. Le grand public peut ne pas être conscient de la crédibilité des différentes sources. Le CCHST tente de se distinguer en tant que source objective et fiable de renseignements exacts.

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

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

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

On sait que l'utilisation d'information pertinente sur la santé et la sécurité en milieu de travail réduit les risques. Notre évaluation confirme que l'information du CCHST est largement utilisée dans les milieux de travail et que les produits et services du CCHST trouvent une application directe dans ces milieux. Parmi les preuves appuyant ce fait, mentionnons les données des sondages auprès des clients, le nombre d'utilisateurs du Service des demandes de renseignements, le nombre d'utilisateurs du site Web et les entrevues auprès des principaux intervenants. Les renseignements sur les enquêtes et les liens vers les rapports figurent à la section V. Selon l'évaluation, bien qu'on ne puisse pas mettre ces données en rapport avec celles sur les accidents ou les maladies, l'utilisation répandue et fréquente de l'information du CCHST signifie qu'il y aura d'importantes répercussions sur les milieux de travail. « L'évaluation a produit un volume considérable de données sur l'utilisation de l'information du CCHST. Il ne doit donc pas y avoir de doute sur l'utilisation répandue de cette information⁶. »

Une autre mesure de l'efficacité consiste en l'optimisation des ressources. L'évaluation révèle également que les ressources consacrées au CCHST sont optimisées, et que l'investissement de fonds publics et de fonds provenant des activités 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'évaluation⁶.

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.

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

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)

Prévu	Autorisations	Réel
1 121 \$	1 137 \$	1 127 \$

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
24	24	23

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 ajoute constamment du contenu, l'examine et le met à jour pour répondre aux besoins en constante évolution du public. On détermine les besoins des utilisateurs au moyen de différentes méthodes de communication et sources d'information.

La prestation de ces services dans ce domaine présente également des risques. Le Service des demandes de renseignements est financé en partie par la contribution volontaire de la plupart des provinces et des territoires du Canada. Ce financement est soumis aux changements politiques et aux contraintes financières des différentes administrations, lesquels surviennent fréquemment. Les contributions de ces intervenants sont faites pour soutenir le Centre, qui est un organisme fédéral.

Un autre risque à l'égard de la prestation de ces services est l'importante quantité de renseignements accessibles dans Internet. Pour réagir à ce problème, le CCHST accroît continuellement sa présence dans Internet et conclut des partenariats avec des ressources d'information crédibles. Pour aborder ce risque directement, on fait en sorte que le CCHST soit une source d'information de confiance et fiable et que le contenu réponde aux besoins des utilisateurs.

Service des demandes de renseignements

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

6,5 millions de demandes de renseignements par l'entremise du service Internet *Réponses SST*. En affichant les questions les plus fréquemment posées dans le site Web libre-service, nous offrons aux Canadiens de l'information qui est disponible en tout temps. Pour ce qui est des questions plus complexes, les Canadiens peuvent aussi communiquer gratuitement avec des spécialistes de la santé au travail par téléphone ou par courriel. Ce service est confidentiel. Le CCHST et ses partenaires en font la promotion partout au Canada en ayant recours à divers moyens comme les foires de la santé, de la sécurité et du mieux-être, le Web, les pages bleues de l'annuaire téléphonique et les publications du CCHST. En 2006-2007, ce service a permis de répondre directement à 15 088 demandes de renseignements.

Au total, nous répondons de façon personnalisée à 15 088 demandes de renseignements par année par l'entremise de ce centre de service de demandes de renseignements gratuit, confidentiel et bilingue, en plus des 6,5 millions de réponses que nous fournissons dans le site Internet du CCHST.

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

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

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

Les utilisateurs du Service 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.

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

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

« Vous nous avez consacré beaucoup de temps. Merci beaucoup de votre aide. Ces renseignements sont très utiles. Nous comptons les utiliser au cours de nos réunions sur la sécurité et dans le cadre de notre programme sur l'utilisation sûre des outils. Il n'y a pas beaucoup de gens qui prendraient le temps de fournir ce genre de renseignements détaillés. Merci! »

« Le service a été excellent, j'ai reçu des renseignements par courriel dans les jours suivants. La personne qui a répondu à mon appel était un employé de premier ordre, il a pris le temps d'écouter et a répondu à mes questions et à mes préoccupations.

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

- 11 % des personnes sondées ont indiqué que plus de 500 personnes au sein de leur organisation pouvaient tirer parti des renseignements fournis par le CCHST
- 16 % ont indiqué qu'ils partageaient les renseignements avec un maximum de 499 personnes
- 37 % ont indiqué qu'ils partageaient les renseignements avec un maximum de 99 personnes
- 25 % ont indiqué qu'ils partageaient les renseignements avec au plus 4 personnes

Même si l'appel d'un client compte pour une seule demande de renseignements, c'est plus de 1,5 million de personnes qui sont touchées par les renseignements du CCHST, selon les pourcentages mentionnés précédemment.

Par ailleurs, 58 % des clients ont indiqué qu'ils utilisaient les renseignements fournis par le CCHST en lien avec des modifications actuelles ou futures du milieu de travail qui

pourraient avoir pour résultat l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail. Ce chiffre provient de demandes de rétroaction formulées deux semaines après la diffusion des renseignements. Les évaluations antérieures effectuées au cours des neuf derniers mois ont montré que 74 % des renseignements demandés ont trait à des modifications actuelles ou éventuelles du milieu de travail. L'écart est attribuable à la durée de la période pendant laquelle les répondants avaient accès aux renseignements.

Selon la rétroaction des clients en 2007, la satisfaction est élevée en ce qui a trait à la compréhension, à la rapidité d'exécution, 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, le taux de réponse à ce sondage du CCHST était de 22 %, ce qui est normal pour ce type de sondage.

Sondage sur la satisfaction à l'égard du Service des demandes de renseignements Du 1^{er} avril 2006 au 31 mars 2007						
	Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
Est-ce que le personnel a compris votre question?	4,3 %	3,9 %	5,6 %	26,3 %	58,5 %	1,3 %
Le temps nécessaire pour obtenir une réponse	5,4 %	4,3 %	7,7 %	29,2 %	52,4 %	1,0 %
L'exhaustivité de la réponse reçue	5,5 %	5,8 %	8,9 %	27,3 %	51,4 %	1,0 %
L'utilité des renseignements	7,3 %	5,8 %	9,3 %	25,8 %	50,6 %	1,2 %
La clarté de la réponse	4,8 %	4,0 %	8,0 %	27,7 %	54,2 %	1,2 %
La courtoisie du personnel	3,7 %	0,1 %	2,1 %	16,6 %	72,5 %	4,9 %
Votre satisfaction générale à l'égard de la réponse	6,0 %	6,4 %	6,0 %	24,3 %	56,3 %	1,2 %

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. Les résultats du sondage montrent également que les clients ne comprennent pas toujours les renseignements qui leur sont fournis. Les réponses se trouvent bel et bien dans les documents acheminés aux clients, mais ces derniers éprouvent des difficultés à les extraire et à les appliquer directement à leur question. Ainsi, on joint maintenant des sommaires aux lettres d'accompagnement pour aider les clients à interpréter

les renseignements et à les appliquer directement à leur question. On effectuera un suivi minutieux de la satisfaction à l'égard de la clarté des réponses pour déterminer si ce changement améliore les résultats dans les années à venir.

Une des caractéristiques uniques du Service des demandes de renseignements est que ce sont des agents des demandes de renseignements hautement qualifiés qui répondent 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 2006-2007, on a reçu 92 demandes de publications protégées par le droit d'auteur. Ainsi, les renseignements qui y figurent ont été copiés plus de 400 000 fois et peut-être échangés avec 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 l'information à jour sur les questions qui préoccupent les Canadiens. En 2006-2007, les Canadiens étaient préoccupés par les produits chimiques et les dangers pour le système reproductif, l'ergonomie, la qualité de l'air dans les bâtiments, les cancers liés au travail, la grippe aviaire, ainsi que bon nombre de questions au sujet du harcèlement, de l'intimidation et de la violence en milieu de travail.

Les travailleurs sont à nouveau les principaux utilisateurs du Service des demandes de renseignements cette année, comptant pour 33 % des demandes de renseignements reçues. Pour le reste, 28 % des questions venaient des employeurs, 2 % 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.

Réponses SST couvre de nombreux sujets du domaine de la santé et de la sécurité au travail.

L'information est présentée sous forme de « questions et réponses », et les sujets sont choisis à partir des nombreuses questions reçues par le Service des demandes de renseignements au cours des 28 dernières années.

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

Les documents les plus consultés portent sur les thèmes suivants :

- Maladies, ergonomie et microtraumatismes répétés, comme le kyste ganglionnaire, le syndrome du canal carpien, le phénomène de Raynaud, la maladie du légionnaire et le *Staphylococcus Aureus* résistant à la méthicilline (SARM)
- Le stress au travail
- Des documents sur l'hygiène personnel, notamment Le lavage des mains : réduire les risques d'infections communes, ainsi que sur les précautions universelles
- L'intimidation et la violence en milieu de travail
- Les quarts de travail
- Des questions juridiques, par exemple la diligence raisonnable
- Des renseignements sur les produits chimiques, (p. ex. qu'est-ce qu'une DL50? le SIMDUT?)
- Les fours à micro-ondes
- L'ergonomie au bureau — divers documents (comment acheter/installer une chaise, les étirements, etc.)
- Les éléments saisonniers, comme les températures extrêmement chaudes ou froides, la température maximale à laquelle on peut travailler et des conseils sur la conduite en hiver

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

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

Les publics cibles de Réponses SST sont les travailleurs, les gestionnaires, les superviseurs, les membres de comités mixtes de santé et de sécurité qui sont les « utilisateurs finaux » de l'information reçue sur leurs lieux de travail. Internet a joué un rôle important en permettant au CCHST de rejoindre des millions de Canadiens depuis l'instauration de ce service, il y a de cela plusieurs années. Les travailleurs sont les principaux utilisateurs du Service des demandes de renseignements, suivis des employeurs et des professionnels. En 2006-2007, le CCHST a rejoint avec succès environ 2,5 millions de demandeurs et répondu à plus de 6,6 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. Le service Réponses SST a mis à jour 32 RÉPONSES SUR LA SST et a ajouté 12 nouveaux documents. On effectuera en 2007 une enquête personnalisée pour déterminer et évaluer de façon plus approfondie la

portée et l'effet des renseignements du CCHST. On formate et organise à nouveau les réponses existantes sur la SST afin d'en accroître la convivialité pour les visiteurs.

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

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

Pour ce qui est de satisfaire aux besoins des utilisateurs du Service des demandes de renseignements et de diffuser le plus d'information possible dans le but d'apporter des changements dans les lieux de travail au Canada, le CCHST a atteint son objectif. Globalement, le nombre de visiteurs a augmenté de 8 %, et le nombre de fois que les gens ont accédé au service Réponses SST a augmenté de 6 % par rapport à l'année précédente. Afin de rendre le service plus accessible, certaines réponses SST sont également publiées en espagnol. Le nombre de visites sur le site en espagnol a augmenté pour passer de plus de 3 000 utilisateurs uniques à 38 000 par mois.

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 disques compacts et sur DVD. Les renseignements électroniques, pour que le client puisse en tirer profit, sont présentés de façon conviviale et faciles 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. On a distribué plus de 80 000 de ces guides. Chaque année, on élabore de nouvelles publications et on révisé celles existantes pour répondre aux besoins des travailleurs canadiens. En 2007, on a publié le guide le plus récent intitulé *Guide santé sécurité de l'entretien d'immeubles*. On a mis à jour deux autres guides. Chaque année, plus de 20 000 copies de ces guides sont vendues au Canada.

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.

Dans le cadre de notre évaluation récente, 77 % des clients qui se sont procuré 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 important⁷.

Le CCHST a commencé récemment à mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation des services ayant trait aux produits. 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 cinq éléments du service, comme c'était le cas avec l'outil de mesures communes. La satisfaction de la clientèle, dont la moyenne générale était de 88 %, était très élevée. La plupart des clients ont dû communiquer une fois (66 %) 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 87,3 % du temps et une partie de ce dont ils avaient besoin, 6,7 % du temps.

Résultat escompté

Sensibilisation accrue aux questions de santé et de sécurité en milieu de travail et plus grande compréhension à cet égard

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
1 121	1 138	1 127

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
24	24	23

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.

Le risque de ne pas 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'organisations et s'appuie donc sur des fonds et d'autres ressources pour réaliser cet objectif. Certains des programmes principaux qui visent à accroître la sensibilisation et la compréhension sont décrits ci-dessous.

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

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 santé et la prévention des maladies. Conçu en partenariat avec Santé Canada, le RCS est construit à partir d'un « réseau de réseaux », puisque plus de 600 fournisseurs de renseignements en la matière mettent leurs ressources à sa disposition.

Le CCHST participe au Réseau canadien de la santé (RCS) depuis 1999. Voici quelques-unes de ses caractéristiques :

- Un service d'information sur la santé en ligne sans but lucratif.
- Un site Internet 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.
- Il a été conçu en partenariat avec l'Agence de santé publique du Canada.

Le RCS est formé de plus de 1 600 fournisseurs de renseignements sur la santé et de collaborateurs au réseau qui mettent leurs ressources à contribution. Il s'agit du premier partenariat entre un gouvernement national et des organisations non gouvernementales de ce genre au monde. Le RCS affiche des renseignements sur 27 sujets liés à la santé et groupes démographiques principaux, notamment la santé au travail.

Le CCHST a été choisi comme partenaire affilié en raison de ce qui suit :

- Nous sommes une organisation de confiance et crédible qui peut rassembler un savoir-faire sur la santé en milieu de travail et des sources de renseignements fiables
- Nous fournissons avec succès aux Canadiens des renseignements sur la santé au travail depuis plus de 27 ans.

Les responsabilités du CCHST en tant que partenaire affilié sont les suivantes :

- Assumer un rôle de chef et de spécialiste du contenu en matière de santé au travail
- Élaborer et soutenir un réseau grandissant de plus de 80 organisations fournissant des renseignements sur la santé et le bien-être en milieu de travail
- Chercher des ressources de haute qualité, fiables et non commerciales.
Actuellement, on compte près de 1 700 ressources en anglais et en français dans la collection.

Un sondage de 2006 du RCS sur la santé en milieu de travail a montré ce qui suit :

- Le stress et la santé mentale au travail sont le sujet d'intérêt principal.
- La plupart des visiteurs trouvent « souvent » des renseignements dans la section sur le milieu de travail qui répondent à leurs besoins en information.
- Une proportion impressionnante de 95 % des répondants ont indiqué qu'ils parleraient de la section Santé en milieu de travail à leur famille, à leurs amis ou à leurs collègues.

- Les trois principales catégories de répondants étaient les spécialistes de la santé et de la sécurité en milieu de travail, les travailleurs et les personnes qui font la promotion de la santé au travail.

Le CCHST promeut le RCS au cours de réunions et de conférences, en présentant des exposés et en diffusant des publications et des articles sur la santé au travail. On distribue également un bulletin électronique (Health@work/Sante@u travail) à plus de 830 abonnés. Le RCS et le CCHST figurent également abondamment dans la section Ressources du site Internet de la Semaine pour un milieu de travail sain. Le CCHST est responsable de mettre à jour et de maintenir la section Ressources.

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.

Le service, lancé en janvier 2003, compte 16 325 abonnés dans plus de 100 pays (au 31 mars 2007). Il s'agit d'une augmentation de 40 % du nombre d'abonnés par rapport à l'exercice précédent. Depuis janvier 2006, le bulletin présente des icônes dans la barre transversale qui sont des liens vers la page Web Réponses SST et le portail Apporter la santé au travail. On s'attend à ce que ces liens contribuent à l'augmentation du nombre de visites du site Web du CCHST et qu'ils assurent la promotion des services publics gratuits offerts par le CCHST, dans le but d'améliorer la santé et la sécurité au travail au Canada.

Voici les résultats de l'enquête réalisée en février 2007 auprès du lectorat du Rapport :

- 98,4 % des personnes interrogées se sont dites généralement satisfaites
- 69,4 % des personnes interrogées sont « très satisfaites »
- 68 % des personnes interrogées ont utilisé les renseignements dans le cadre d'une formation, quelquefois ou souvent
- 51 % des lecteurs utilisent le bulletin pour leurs besoins personnels ou à titre de source d'information pour le bulletin de leur organisation, à l'occasion ou fréquemment
- 74 % des lecteurs prêtent le rapport à quatre personnes ou plus, et 14 % le partagent avec 50 personnes ou plus
- Le tiers des lecteurs font imprimer le Rapport et utilisent le contenu dans le cadre de l'élaboration des politiques et de procédures relatives à la santé et la sécurité, à des fins de formation et comme ressource pour leur propre bulletin, babillard et trousse d'orientation à l'intention des employés.
- 83,7 % des répondants disent qu'ils utilisent les renseignements pour faire de leur milieu de travail un endroit plus sécuritaire
- 88 % des répondants mentionnent que les renseignements qu'ils ont reçus sont utiles

Soixante-quinze 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/resources/communications/maillinglists/eneews.html>.

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. Même si l'accès global était faible, on a observé une augmentation de 60 % des utilisateurs du site Internet. On a également créé une affiche gratuite dont 2 944 copies ont été distribuées, une augmentation de 93 % par rapport aux années précédentes.

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 comprend l'offre de séminaires Internet en direct, l'hébergement du site Internet et la participation au lancement de la SNASST au Canada.

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 degré 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, comme la conclusion de partenariats avec d'autres organismes et le niveau élevé de visibilité maintenu par la haute direction du CCHST. Les répondants ont également fait remarquer que le CCHST fait du bon travail en concevant à partir de la synthèse des résultats d'études des produits d'information impartiaux qui sont utiles et faciles à comprendre pour les professionnels de la santé et de la sécurité, les employeurs et les travailleurs⁸.

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 de ressources pour la planification aux entreprises et aux travailleurs du Canada. Ce portail a été financé par RHDSC.
- 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 d'apprendre de l'expérience du Canada en matière de santé et de sécurité en milieu de travail et d'assurances pour les nouveaux travailleurs et les travailleurs étrangers. On utilisera également l'expérience du Canada pour améliorer les lois de Chongqing.
- Site Internet national des jeunes travailleurs : en collaboration avec l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO), le CCHST a créé ce portail pour aider les jeunes travailleurs et les nouveaux travailleurs à trouver l'information pertinente qui les aidera à prévenir les blessures et maladies professionnelles. Par ce point d'accès unique, les jeunes travailleurs, les enseignants et les parents peuvent obtenir de l'information provenant de toutes les provinces et de tous les territoires du Canada sur les questions de la SST touchant les jeunes travailleurs. On peut consulter ce site à : www.job-one.ccohs.ca . Au cours de l'exercice 2006-2007, 24 472 visiteurs ont accédé à ce site Web plus de 207 477 fois.
- Réseau canadien de la santé : partenaire affilié en matière de santé au travail (<http://www.cchst.ca/headlines/text59.html>). Cela inclut la conclusion de vastes partenariats avec de nombreux organismes de la santé afin de tenir les Canadiens au fait de leur santé.

⁸ Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement du CCHST, 2005

- 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 2006, plus de 270 000 sessions ont été ouvertes sur ce site Internet. Les indicateurs de satisfaction laissent entendre que ces renseignements sont diffusés dans les milieux de travail et utilisés pour améliorer la santé et la sécurité au travail.
- 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 22 000 visiteurs par mois, pour un total de 62 000 à 79 000 consultations. Le site Web sur la pratique des préventions est visité en moyenne par 6 500 personnes 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 cet outil.
- Amélioration de la santé et de la sécurité au travail dans l'industrie brésilienne : le CCHST dirige l'élaboration d'un portail d'information sur la SST à l'intention des participants de l'industrie du Brésil.
- Cours personnalisés pour les entreprises privées et les organismes gouvernementaux.
- Présentations et 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 25 002 visiteurs ont accédé au portail 42 429 fois pour les renseignements en anglais et que 6 646 visiteurs y ont accédé 10 252 fois pour les renseignements en français.

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 le 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 la collaboration avec l'OMS. Le programme regroupe de l'information essentielle à la gestion saine des produits chimiques qui ont une incidence sur l'environnement et la santé humaine. Le PISSC INCHEM est une source qui fait autorité

pour ce qui est des rapports d'organisations intergouvernementales dans les domaines de produits chimiques, de la santé, de la sécurité et de l'environnement.

Cette information a été diffusée sans frais afin de permettre aux gens des pays en 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, 182 000 personnes provenant de 170 pays visitent le site Web chaque mois. Au cours d'une récente enquête, 90 % des personnes interrogées ont dit trouver le service INCHEM utile. L'utilisation généralisée du service à l'échelle mondiale montre que le programme répond à un besoin.

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

Le programme Intox du PISSC est une collection de documents destinée aux personnes qui travaillent dans des centres antipoison, qui repèrent et prennent en charge les cas d'empoisonnement ou qui doivent traiter des incidents de santé ayant trait aux produits chimiques. Chaque année, 67 500 visiteurs uniques provenant de plus de 145 pays ont accédé aux renseignements. L'an dernier, on a accédé plus de 2,4 fois aux documents du programme Intox. 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 du 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 (ex. : OMS, ONU), le CCHST a clairement fait accroître le volume d'information disponible et a ainsi contribué à la croissance des connaissances en matière de la SST⁹ ». Les liens créés à l'échelle internationale ont amélioré la disponibilité de l'information au profit de l'ensemble des Canadiens.

⁹ Étude sur l'évaluation des activités et la mesure du rendement du CCHST, 2005

Résultat escompté

Application des renseignements relatifs à la santé et à la sécurité au travail pour améliorer les pratiques en milieu de travail

Total des ressources financières (en milliers de \$)

Prévu	Autorisations	Réel
1 121	1 137	1 126

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
24	24	22

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. Il s'agit également de promouvoir la collaboration et les échanges au moyen de tribunes, de conférences 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, il a conçu récemment un portail Web pour les centres collaborateurs de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) dans le domaine de la santé au travail (<http://www.whoocchealthccs.org/fr/>). Ce nouveau portail fournit à chaque centre collaborateur un endroit où présenter ses propres renseignements sur la santé au travail ainsi que des liens vers d'autres renseignements disponibles dans son pays. Il vient s'ajouter au réseau d'information des Centres CIS (<http://www.ciscentres.org/fr/welcome/>). Le CCHST représente également le Canada au groupe trinational des experts gouvernementaux en santé et en sécurité au travail. Cette initiative a été mise en œuvre en vertu de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail (ANACT). Le CCHST est le représentant canadien pour deux des quatre groupes de travail techniques formés, soit le groupe de travail sur l'élaboration du site Web

trinational et le groupe de travail sur les substances dangereuses. Le CCHST assure la maintenance et l'amélioration d'un site Web afin de faciliter la communication entre les membres du groupe de travail venant du Canada, des États-Unis et du Mexique, et de fournir une source d'information sur la SST provenant de ces trois pays.
http://www.naalcosh.org/index_f.htm)

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 connaissances nécessaires pour réduire le nombre de décès au travail et de blessures et de maladies professionnelles. Le portail est conçu de façon à fournir aux Canadiens une façon facile et efficace d'accéder à des renseignements sur la santé et la sécurité fournis par les organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de la SST, les commissions des accidents du travail et le CCHST. Ce site se trouve à l'adresse suivante : <http://www.canoshweb.org>. En utilisant ce site, les Canadiens peuvent aisément faire des recherches et naviguer dans les sites Web des 14 gouvernements du Canada et autres sites. En 2006-2007, 62 425 personnes ont visité ce site à 363 626 occasions.



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

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

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

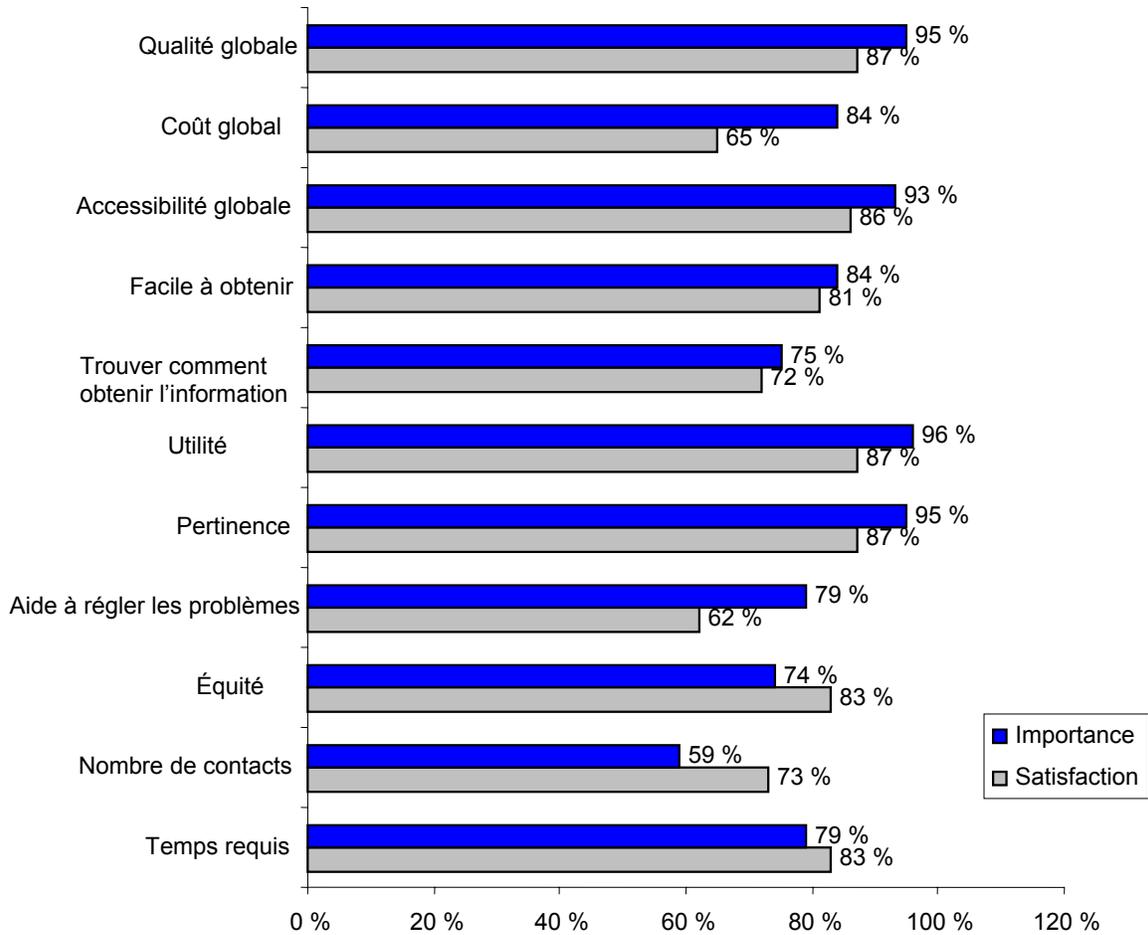
Indicateur	Satisfaits (%)
Rapidité	89 %
Exhaustivité	85 %
Utilité	92 %
Clarté	86 %
Fiabilité	87 %
Satisfaction globale	80 %

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



Formation et enseignement

La formation et l'enseignement, en plus d'être directement applicables au milieu de travail, sont des moyens efficaces de sensibiliser les employeurs et les employés à leurs droits et responsabilités en matière de SST et d'accroître leurs connaissances dans le domaine. Le CCHST offre des cours en salle de classe, des cours adaptés et des cours en ligne pour répondre aux besoins des Canadiens. Les cours sont évalués par un comité tripartite externe pour garantir leur pertinence et leur intégrité.

En 2007, le CCHST a continué d'accroître son offre de cours en ligne. Il offre actuellement 23 cours (en anglais et en français), et 3 autres sont en préparation. Près de 11 541 personnes sont déjà inscrites cette année. La rétroaction des utilisateurs montre un taux de satisfaction élevé à l'égard du service (96,5 %) et un taux de recommandation élevé (94 %). 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 des instructeurs. Ces caractéristiques sont uniques au CCHST. On a élaboré des cours personnalisés et on tente continuellement de conclure de nouveaux partenariats.

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.

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. 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.

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

• « Le Programme d'appui à l'éducation est offert aux facultés. Nous avons mis à la disposition des étudiants plusieurs guides sur les produits et guides de recherche important afin de les aider à perfectionner leurs connaissances et compétences en matière de santé et de sécurité au travail et de salubrité environnementale. L'un des guides les plus populaires est OSHLINE™ avec NIOSHTIC. »

- 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 2006-2007.
- Plus de 103 établissements postsecondaires y participent.

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.

postsecondaires dans le domaine lié à la santé et à la sécurité professionnelles. Les renseignements sur le programme et les lauréats pour 2006-2007 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 d'une participation à des conférences et à des ateliers.

Le CCHST tiendra une conférence nationale pour aborder les questions de la santé et de la sécurité qui émergent des milieux de travail en évolution. Sur le thème « Nouveaux enjeux de santé et de sécurité dans les milieux de travail en constante évolution : un débat canadien », cette conférence nationale de deux jours donnera 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.

Il s'agira de la deuxième conférence nationale organisée par le CCHST. La première, qui s'est tenue en 2005, a permis à près de 350 Canadiens ayant les mêmes préoccupations de débattre et de formuler des recommandations sur la question de la maladie au travail. Des milliers de gens ont pu tirer profit des résultats de cette conférence, car on a affiché les renseignements et les résultats sur le site Internet du CCHST. On s'attend à ce que la conférence de 2007 suscite autant d'intérêt et d'enthousiasme et qu'elle permettra aux Canadiens de trouver des solutions créatives pour qu'ils puissent être en santé et en sécurité au travail.

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 par l'intermédiaire d'activités de mobilisation de divers groupes, en participant à plus de 31 événements au cours de l'exercice et en participant à des réunions, à des conférences et à 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. Il est possible de cibler des groupes précis, pour faire la promotion de milieux de travail sains dans l'ensemble du Canada. L'interaction importante entre les participants et le CCHST contribue à nous garder en contact avec les besoins des travailleurs canadiens.

Conférence de 2006 de la Saskatchewan
Association of Health Organizations
(SAHO)
Regina (Sask.) – du 9 au 11 avril
Exposition

Groupe de travail sur le milieu de travail –
Série Innovation pour un milieu de travail
sain
Hamilton (Ont.) – le 19 avril
Comité du groupe de travail

SEEFPO
Toronto (Ont.) – les 20 et 21 avril
Exposition

Truck World 2006
Toronto (Ont.) – du 20 au 22 avril
Exposition

Conférence nationale de la Canadian
Occupational Health Nurses Association
Halifax (N.-É.) – du 26 au 28 avril
Exposition

63^e conférence annuelle de l'OASBO
Salon de l'industrie
Ottawa (Ont.) – le 27 avril
Exposition sur table

Corrections et Public Safety et Justice
Saskatchewan OH&S Conference
Saskatchewan – le 1^{er} mai
Matériel seulement

Lancement national de la SNASST
Vancouver (C.-B.) – le 1^{er} mai
Conférencier et exposition sur table

IAPA Health and Safety 2006
Toronto (Ont.) – du 1^{er} au 3 mai
Exposition et conférenciers

SNASST de l'Université McMaster de
2006
Hamilton (Ont.) – le 4 mai
Exposition sur table

Canadian Conference on Disaster and
Emergency Planning
Toronto (Ont.) – les 1^{er} et 2 mai
Exposition

Séminaire annuel sur la sécurité de
l'industrie pétrolière de 2006
Banff (Alb.) – du 3 au 5 mai
Exposition

Western Conference on Safety 2006
Vancouver (B.-C.) – les 8 et 9 mai
Matériel seulement

28^e congrès de l'AQHSST
Ville de Québec (Qué.) – du 9 au 11 mai
Exposition

Conférence et exposition annuelles de
l'Association des fabricants de pièces
d'automobile
Hamilton (Ont.) – les 10 et 11 mai
Exposition sur table

Conférence de 2006 de l'OALT / ABO
St. Catherines (Ont.) – du 10 au 14 mai
Conférencier

American Industrial Hygiene Conference
and Exposition (AIHCE) – 2006
Chicago (Illinois) – du 13 au 18 mai
Expositions et conférenciers

64^e réunion générale annuelle de la
Transportation Health and Safety
Association of Ontario (THSAO)
Toronto (Ont.) – les 24 et 25 mai
Exposition

International Conference of Safety Net
and Canadian Association for Research on
Work and Health (CARWH)
St. John's (T.-N.) – du 7 au 10 juin
Exposition et conférencier

Institut canadien pour le soulagement de
la douleur et de l'incapacité
Vancouver (C.-B.) – du 7 au 9 juillet

Matériel seulement

Conférence de 2006 de la Société
canadienne de la santé et de la sécurité au
travail
Ottawa (Ont.) – du 10 au 13 septembre
Exposition et conférencier

Conférence professionnelle sur l'hygiène
au travail de 2006
San Jose (Californie) – du 16 au
19 septembre
Exposition

Forum intergouvernemental sur la sécurité
chimique
Budapest (Hongrie) – du 25 au
28 septembre
Participation

Chemical Hazard Communication
Meeting
Washington (D.C.) – Septembre
Participation

Le Grand Rendez-vous en santé et
sécurité du travail
Québec – les 11 et 12 octobre
Exposition

Conférence Santé, travail et mieux-être de
2006
Vancouver (C.-B.) – du 12 au 14 octobre
Matériel seulement

25^e conférence annuelle sur la santé et la
sécurité de la CSSIAT du
Nouveau-Brunswick
St. John (N.-B.) – les 22 et 23 octobre
Exposition

Peterborough Health Unit
Peterborough (Ont.) – Octobre
Conférencier

Alberta Health & Safety Conference And
Trade Fair
Edmonton (Alb.) – les 21 et 22 novembre

Conférencier

Conférence de la Human Resource
Professionals Association of Ontario
(HRPAO) de 2007
Toronto (Ont.) – du 31 janvier au 2 février
Exposition et conférencier

Faculté d'ingénierie de l'Université
McMaster
Hamilton (Ont.) – janvier
Conférencier

Symposium du printemps de
l'Occupational Hygiene Association of
Ontario
Mississauga (Ont.) – le 28 mars
Conférencier

Résultat escompté

Recouvrement partiel des coûts au moyen de frais d'utilisation

Total des ressources financières (en milliers de \$)

Prévu	Autorisations	Réel
1 121	1 137	1 126

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
24	24	22

Le CCHST reçoit près de 50 % de son financement à partir de crédits, et le reste du financement est généré par des initiatives de recouvrement des 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. On élabore des produits et des services pour répondre à l'objectif du CCHST d'améliorer la santé et la sécurité au travail.

Au fil des ans, le CCHST a élaboré de nombreux produits et services. Les récents changements du marché avec l'arrivée d'Internet et l'accessibilité des renseignements ont grandement entravé la capacité du CCHST de générer des recettes. Par ailleurs, la chute du dollar américain a occasionné une perte de revenu. Bon nombre de produits du CCHST sont vendus aux États-Unis et à l'échelle internationale.

Pour répondre aux changements récents du marché, le CCHST a apporté des modifications pour accroître ses recettes. Récemment, on a élaboré des cours d'apprentissage en ligne en tant qu'outil pour accroître l'offre de cours au Canada. Par ailleurs, on a ajouté un système de gestion des fiches signalétiques. Ces nouveaux ajouts nous ont permis de compenser la baisse des ventes de nos lignes de produits traditionnelles et les pertes de revenus occasionnées par la chute de la valeur du dollar américain. Le CCHST élabore en ce moment un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail qui sera utilisé pour répondre aux besoins précis des entreprises canadiennes. Ce programme Internet aidera les organisations à maintenir et à améliorer leurs programmes de santé et de sécurité au travail existants ainsi qu'à comprendre les exigences des normes nationales et internationales et à s'y conformer.

Le CCHST réalise son mandat de promouvoir la santé et la sécurité au travail et de promouvoir des attitudes et des méthodes qui permettront d'améliorer la santé physique et mentale des travailleurs au moyen d'un vaste éventail de produits et de services. Ces produits et services sont

conçus en collaboration avec des organisations nationales et internationales de santé et de sécurité au travail et visent principalement à prévenir les maladies, les blessures et les décès.

Voici un sommaire de nos recettes :

Recettes

	2007 (en dollars)	2006 (en dollars)
Produit généré par les ventes		
Abonnements – CCINFOdisc	417 646	436 061
Abonnements – disques spécialisés	255 198	308 187
CCINFOWeb	740 940	670 696
Produits spécialisés - Internet	650 297	617 127
Publications à copie unique	144 230	154 147
Formation et enseignement	403 549	188 299
Autre	12 432	12 479
	<hr/> 2 624 292	<hr/> 2 386 996
Projets et accords de collaboration		
Projets de collaboration	863 263	986 883
Contributions au Service des demandes de renseignements	454 000	454 000
Recouvrement des frais de déplacement	57 093	28 414
	<hr/> 1 374 356	<hr/> 1 469 297
	<hr/> <hr/> <u>3 998 648</u>	<hr/> <hr/> <u>3 856 293</u>

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. De plus, la dévaluation du dollar américain a fait diminuer les ventes globales de près de 250 000 \$. Pour compenser ces pertes, le CCHST a étendu son service de formation pour offrir les 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.

Le CCHST a cessé de payer directement à TPSGC les prestations de maladie de ses employés pour adopter le même système que les autres ministères. Ce système consiste en un financement du Conseil du Trésor sous forme de crédit législatif et en le paiement d'un taux fixe correspondant par le CCHST. Pour ce qui est des services offerts gratuitement, le CCHST reconnaît que les régimes de soins dentaires et de soins de santé offerts par le SCT sont en accord avec la présentation des autres ministères.

Environ 50 % du budget du CCHST continuent à provenir de la vente de produits et services. Les charges sont à peu près équivalentes à celles des années précédentes, sauf pour ce qui est des coûts entraînés par la création de nouveaux produits. Les états financiers vérifiés sont publiés dans notre rapport annuel.

Tableaux financiers récapitulatifs

Les tableaux suivants s'appliquent au CCHST :

Tableau 1 Sommaire des crédits votés	44
Tableau 2 Comparaison du total des charges prévues et des charges réelles.....	44
Tableau 3 Comparaison historique du total des charges prévues et réelles	45
Tableau 4 Revenus disponibles	45
Tableau 5 Passif éventuel.....	46
Tableau 6 Autres renseignements : Sommaire des revenus, charges et crédits	47
Tableau 7 Autres renseignements : Frais d'utilisation	47

Tableau 1
Sommaire des crédits votés
Autorisations pour 2006-2007 - Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)

Crédit	2006-2007		
	Charges prévues	Total des autorisations	Charges réelles
Crédit 25	4,5	4,3	4,3
Budget des dépenses supplémentaires (A)	-	0,2	0,2
Total pour le Ministère	4,5	4,5	4,5

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

Tableau 2
Comparaison du total des charges prévues et des charges réelles de 2006-2007 (en millions de dollars)

Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des charges brutes	Moins : revenus disponibles	Total des charges nettes
CCHST	96	8,8	-	-	8,8	4,3	4,5
Total des autorisations	96	8,8	-	-	8,8	4,3	4,5
Réelles	90	8,4	-	-	8,4	3,9	4,5
Autres revenus et charges							
Autres revenus non disponibles							-
Total des autorisations							-
Réelles							-
Coûts des services fournis par les autres ministères							0,7
Total des autorisations							1,2
Réelles							1,2
Coûts nets du programme							5,2
Total des autorisations							5,7
Réelles							5,7

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

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

Secteur d'activité	Réelles 2004- 2005	Réelles 2005- 2006	Charges prévues	2006- 2007	Réelles
				Total des autori- sations	
CCHST	4,4	4,5	4,5	4,5	4,5
Total	4,4	4,5	4,5	4,5	4,5

Table 4

Revenus disponibles
(En millions de dollars)

Secteur d'activité	Réelles 2004- 2005	Réelles 2005- 2006	Charges prévues	2006- 2007	Réelles
				Total des autori- sations	
CCHST	3,8	3,8	4,3	4,3	3,9
Total	3,8	3,8	4,3	4,3	3,9

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

Tableau 5

Passif éventuel

Obligations et litiges en instance ou imminents

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

Autres éléments de passif

Indemnités de vacances	376 314 \$
Indemnité de départ des employés	1 447 902 \$
Total	1 824 216 \$

Indemnités de vacances

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

Indemnité de départ des employés

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

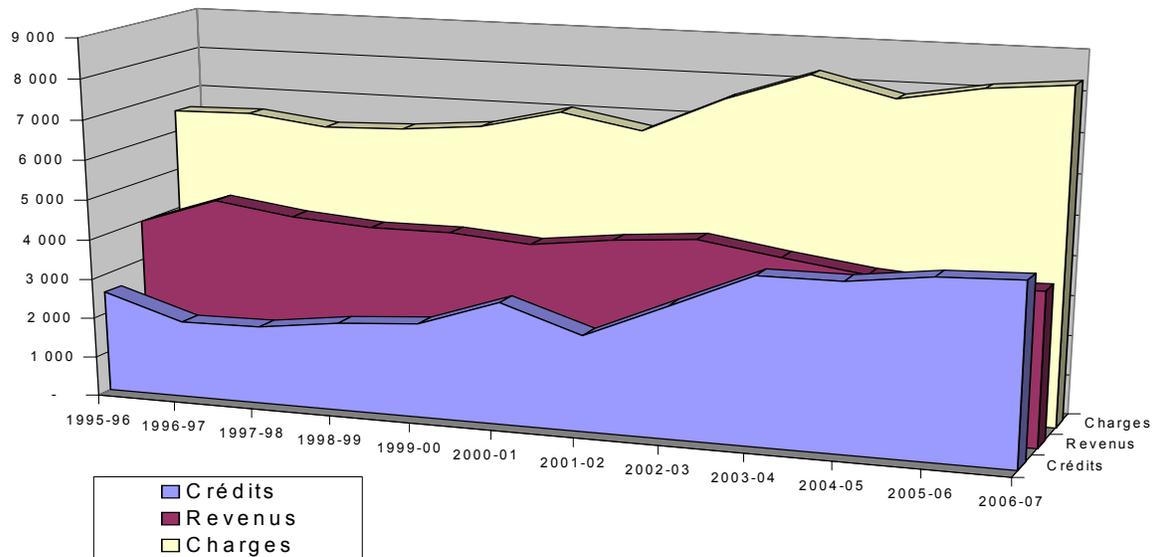
Indemnités de maladie

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

Régime de retraite

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

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



**Tableau 6 –
Autres renseignements : Sommaire des revenus, des charges et des crédits
(en milliers de dollars)
(applicables uniquement au CCHST)**

	Réel 1995- 1996	Réel 1996- 1997	Réel 1997- 1998	Réel 1998- 1999	Réel 1999- 2000	Réel 2000- 2001	Réel 2001- 2002	Réel 2002- 2003	Réel 2003- 2004	Réel 2004- 2005	Réel 2005- 2006	Réel 2006- 2007
Revenus	4 649	4 373	4 226	4 239	4 086	4 328	4 485	4 185	3 910	3 781	3 830	3 876
Charges	6 575	6 340	6 399	6 578	7 044	6 688	7 589	8 275	7 806	8 150	8 332	8 382
Crédits	1 926	1 967	2 222	2 359	3 043	2 400	3 276	4 156	4 173	4 369	4 501	4 505

**Tableau 7 –
Autres renseignements : Rapport sur les frais d'utilisation pour 2006-2007**

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

Section IV : Aperçu du Ministère

Mandat, vision et mission

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

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

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

Le CCHST est responsable devant le Parlement par l'entremise du ministre du Travail et de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec. 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 Centre à entreprendre une large gamme d'activités afin de « promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire ».

Le Conseil des gouverneurs du Centre désire que ces principes directeurs servent de guide au Centre à court et à moyen 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 Centre doit continuer de servir de source impartiale de renseignements techniques et de connaissances spécialisées à l'intention des travailleurs, des employeurs et des gouvernements, afin d'assurer la santé et la sécurité en milieu de travail.

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

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

2. Le Conseil et le Centre devront faire connaître aux ministres responsables l'excellence du Centre et le rôle qu'il joue afin d'obtenir un grand soutien au niveau des politiques et des directives gouvernementales.
3. Le Conseil reconnaît la grande qualité et la nature impartiale des activités du Centre. Il recommande que le Centre poursuive ses efforts de consultation et de recherche, tout en relevant le défi de l'impartialité dans un monde compétitif. Le Centre doit accorder une attention particulière au financement conjoint de projets qui ciblent les domaines clés en matière de besoins d'information.

Le Conseil recommande vivement à tous les gouvernements et aux autres organisations de considérer le Centre comme une source potentielle de services de consultation et de recherche.
4. Le Conseil recommande vivement aux organisations gouvernementales et non gouvernementales, notamment les organisations syndicales et patronales, de collaborer avec le Centre pour permettre l'accès du public aux services offerts par le Centre, entre autres ceux sur CD-ROM et sur Internet.
5. Le Conseil recommande au Centre d'envisager la possibilité de recueillir et de diffuser des renseignements statistiques sur la santé et la sécurité au travail.

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

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

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

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

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

Structure organisationnelle

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

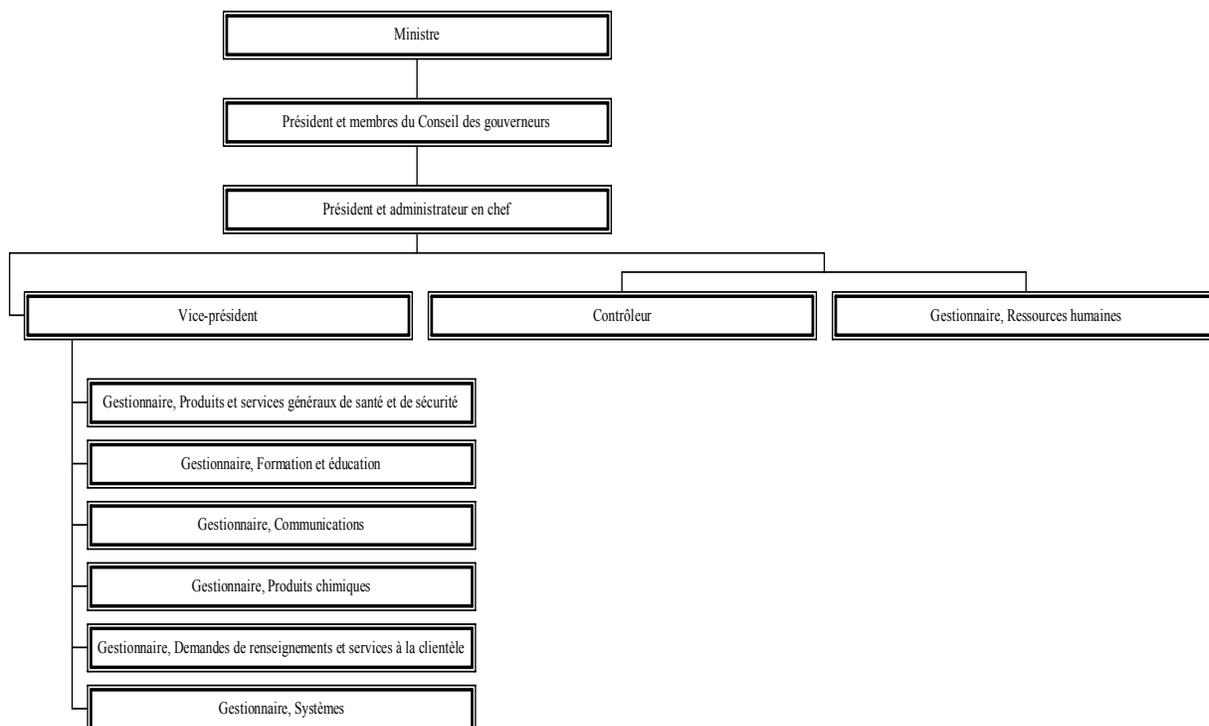
Régie : le Centre est régi par un Conseil des gouverneurs tripartite composé d'un président et de gouverneurs représentant les employeurs, les syndicats et les différents ordres de gouvernement du Canada (fédéral, provinciaux, territoriaux). Quatre gouverneurs représentent les travailleurs, quatre autres 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 services : on a récemment procédé à la restructuration des services internes en 2006-2007. Ces modifications servent à organiser les ressources par secteur de services et de programmes pour que chaque secteur comprenne les spécialistes techniques et du marketing et les experts en la matière nécessaires pour l'exécution. Les systèmes permettront de maintenir l'infrastructure nécessaire à la livraison des produits et au soutien des produits et des services élaborés et d'Internet. Le Service des demandes de renseignements fournit des services de première ligne directs gratuits aux Canadiens par téléphone, télécopieur, courrier et Internet. Il fournit également à la clientèle des services pour les produits de recouvrement des coûts. Les responsables de

la communication continueront de promouvoir l'utilisation des produits et des services du CCHST, les communications avec les Canadiens et les 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.cchst.ca

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

X Les états financiers vérifiés du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail se trouvent dans le Rapport annuel au Parlement 2006-2007 à l'adresse suivante :

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

E. 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 – 2006-2007.

X Rapport sur les plans et les priorités – 2006-2007

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 le site Web. L'enquête portait sur les utilisateurs du site Web du CCHST, et on pouvait y répondre à partir de la page d'accueil 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.

F. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les normes de service pour les frais d'utilisation, consultez l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr3/06-07/index_f.asp