

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail



Rapport sur le rendement

**Pour la période
se terminant le
31 mars 2005**

L'honorable Joseph F. Fontana, C.P., député
Ministre du Travail et du Logement

Table des matières

Sommaire.....	3
Section I : Aperçu.....	4
A. Le message	4
B. Déclaration de la direction.....	6
C. Information sommaire	7
D. Rendement global du Ministère.....	10
Section II : Analyse du rendement par résultat stratégique.....	15
Rendre l'information accessible et disponible pour les Canadiens.....	19
Impartialité pour conserver la confiance des intervenants	21
Faire avancer la cause de la santé et de la sécurité sur la scène internationale	26
Éducation.....	28
Conférences, expositions, ateliers et présentations	29
Section III : Renseignements supplémentaires.....	32
Rapports législatifs et ministériels	32
Aperçu du rendement financier	32
Tableaux financiers récapitulatifs	32
Sommaire des crédits votés	33
Comparaison du total des charges prévues aux charges réelles	33
Comparaison historique du total des charges prévues et réelles	34
Revenus disponibles	34
Passif éventuel.....	35
Autres renseignements : Sommaire des revenus, des charges et des crédits.....	36
Autres renseignements : Frais d'utilisation	37
Politiques sur les voyages d'affaires	37
Section IV : Aperçu du Ministère.....	38
Mandat, vision et mission	38
Objectifs	38
Priorités stratégiques	38
Secteur d'activité ou activité de programme.....	40
Organigramme.....	43
Section V: Autres points d'intérêt.....	44
A. Personnes-ressources pour plus de renseignements	44
B. Loi applicable et nom du ministère responsable	45
C. Examens clés e.....	45
D. États financiers vérifiés	45
E. Liste des rapports législatifs et ministériels	45

Sommaire

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) continue de prendre appui sur plus de vingt-cinq ans de service auprès de la population canadienne. 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 ». 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.

Afin de faciliter la consultation avec divers intervenants sur des enjeux importants de nos jours, le CCHST a accueilli le forum national « *Nouvelles stratégies pour la reconnaissance et la prévention des maladies professionnelles* ». Ce forum, le premier en son genre, a été un franc succès pour avoir réuni plus de 350 représentants du domaine de la santé et de la sécurité au travail, répartis de façon relativement égale entre les gouvernements, les employeurs et les travailleurs. Ont été invités à ce forum à titre de conférenciers des spécialistes et des chercheurs de toutes les régions du Canada, du Bureau international du travail (BIT) à Genève, du Congrès du travail du Canada (CTC), de l'Institut de recherche sur le travail et la santé et de l'Agence de santé publique du Canada.

La rétroaction des Canadiens a été sollicitée au moyen d'un sondage post-forum. L'information ainsi recueillie visait à permettre de déterminer les mesures à prendre pour faire avancer la reconnaissance et la prévention des maladies professionnelles.

Le CCHST est régi par un Conseil des gouverneurs tripartite composé de représentants des différents ordres de gouvernement (fédéral, provincial et territorial), d'employeurs et de syndicats provenant de partout au Canada. Cette structure dirige et soutient l'approche impartiale qu'adopte le CCHST en tant que fournisseur fiable, c'est-à-dire qu'il offre de l'information exacte, pertinente, complète et crédible. Le soutien et la confiance des intervenants se manifeste par les entrevues auprès des principaux intervenants et les nombreux partenariats et projets de collaboration dont il sera question dans le présent rapport.

Le CCHST a joint un plus grand nombre de Canadiens en offrant davantage de cours de formation sur Internet et en multipliant l'information qu'il diffuse. Il est important de maintenir à jour les banques d'information pour répondre aux besoins des Canadiens. Ainsi, l'élaboration du contenu, qui consiste à voir à ce que les Canadiens aient accès à une information la plus actuelle et la plus complète qui soit à l'échelle mondiale, est devenue une partie importante de la prestation de programmes.

Si nos méthodes et nos moyens techniques de diffusion de l'information ont évolué au fil des années, notre but demeure le même : éliminer les blessures, les maladies et les décès en milieu de travail. Le CCHST se trouve dans une position unique qui lui permet de continuer de travailler en collaboration avec les gouvernements, les travailleurs et les employeurs du secteur privé à atteindre notre but commun, qui est de nous assurer qu'à la fin de chaque journée de travail, les Canadiens peuvent rentrer chez eux sains et saufs.

Section I :

A. Le Message

La santé et la sécurité d'un travailleur tient des liens qui existent entre celui-ci et son lieu de travail, son foyer, sa collectivité et la société en général. Parfois, les causes et effets de la mauvaise santé ne sont pas bien définis, mais les liens susmentionnés sont des points importants à considérer. Chaque personne est unique et recèle le potentiel d'être en santé. De plus, des preuves probantes nous montrent qu'il est possible d'entretenir voire d'améliorer la santé d'un individu comme de l'ensemble d'une population. Bien que les pratiques saines en milieu de travail soient connues et que tout indique qu'elles sont mises en application, les travailleurs continuent de subir des blessures et d'être malades et un trop grand nombre d'entre eux meurent tous les ans en raison de leur travail. De toute évidence, il y a des lacunes dans nos connaissances ou dans l'application de nos connaissances en vue d'éliminer ces blessures et ces maladies. Quelles sont ces lacunes? Que pouvons-nous faire d'autre?

Nous nous concentrons sur les problèmes d'aujourd'hui, à savoir le surmenage, le vieillissement de la main-d'oeuvre, la précarité d'emploi, l'excès de stress, les maladies mentales, la fatigue physique, les maladies professionnelles, les maladies infectieuses, la mondialisation et les pertes d'emplois.

Il y a lieu de compléter cette priorité à court terme par une priorité à long terme, à savoir mettre en oeuvre des solutions pour prévenir les problèmes de santé chez les travailleurs. Ce qui nous préoccupe, c'est l'absence d'une approche cohérente et systématique de l'utilisation des connaissances pertinentes disponibles pour aboutir à des résultats probants en matière de prévention des blessures. Cette lacune pourrait découler de la nature de notre société qui accorde la priorité aux besoins immédiats du milieu de travail, à la planification à court terme et qui a une vue étroite du succès en affaires. Il importe que la direction des entreprises travaille à obtenir de meilleurs résultats au plan de la santé et de la sécurité au travail et qu'elle s'engage à valoriser la santé et la sécurité.

Il se peut que nous ayons concentré trop d'efforts sur la sécurité au travail et que nous n'ayons pas ainsi accordé suffisamment d'attention à la santé au travail et au lien entre la santé et la sécurité au travail et en dehors du travail. Nous n'avons pas, en tant que société, exercé assez de pression sur nos lieux de travail, sur nous-mêmes et sur notre pays pour que la santé et la sécurité soient reconnues en tant que valeurs personnelles, sociales et nationales. Il est essentiel d'établir la santé et la sécurité en tant que valeurs sociales afin que ces questions soient à l'avant-plan à toutes les étapes de notre existence et imprègnent tous les aspects de la vie, de l'apprentissage et du travail.

En prenant comme point de départ la force du CCHST, c'est-à-dire sa capacité de diffuser de l'information exacte et pratique en vue d'améliorer la santé et la sécurité, nous concentrerons nos efforts pour créer, organiser et présenter de l'information, des connaissances, des pratiques exemplaires, des programmes et systèmes de santé et de sécurité qui aideront les lieux de travail et les employés à planifier leurs besoins présents et futurs en santé et en sécurité. Nous travaillerons avec les Canadiens à créer des ressources

permettant de satisfaire à tout un éventail de besoins en santé et en sécurité au travail, notamment en ce qui concerne la santé physique, mentale et psychosociale. En outre, nous aiderons les entreprises à acquérir les capacités d'appliquer les connaissances et d'élaborer des approches cohérentes, efficaces, durables et systématiques de l'intégration de la santé et de la sécurité dans tous les aspects de leur culture organisationnelle et de leur entreprise.

S. Len Hong
Président et administrateur en chef

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 2004-2005***

Je présente, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2004-2005 du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.

Le présent rapport a été préparé conformément aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :

- Il adhère aux obligations précises de rendre compte;
- Il adopte la structure approuvée des secteurs d'activité;
- Il présente de l'information de façon cohérente, complète, équilibrée et exacte;
- Il sert de fondement à l'obligation de répondre des résultats recherchés ou obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis;
- Il présente des données financières fondées sur les chiffres approuvés en provenance du Budget des dépenses et des comptes publics du Canada.

Nom : M. S. Len Hong

Titre : Président et administrateur en chef

C. Information sommaire

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

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

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
4 032 \$	4 429 \$	4 369 \$

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
96	96	87

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

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

Sommaire du rendement par rapport aux résultats stratégiques, priorités et engagements du Ministère

Le CCHST n'a qu'une activité de programme : Élaboration de l'information sur la santé et la sécurité au travail, services de prestation et collaboration tripartite. Les politiques et programmes du Ministère visent les résultats stratégiques suivants :

Résultat stratégique	Priorités pour 2004-2005 Engagements	Type	Charges prévues (en milliers de dollars)	Charges réelles (en milliers de dollars)	Résultats escomptés et état actuel
Informer les Canadiens	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir et dépasser le haut degré de satisfaction actuel envers le Service des demandes de renseignements; • Répondre aux besoins actuels des Canadiens en information en cherchant, de façon proactive, de nouvelles ressources; • Augmenter le contenu sur Internet pour le service Réponses SST; • Rendre le site Web du CCHST plus facile à utiliser en améliorant sa technologie et sa conception. 	Continu	1 516 \$	1 643 \$	Résultats atteints
Rendre l'information accessible et disponible pour les Canadiens	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux besoins actuels en fournissant des guides sur la santé et la sécurité; • Accroître la disponibilité des bases de données sur Internet • Améliorer la présentation du site Web et y rendre la recherche plus facile; • Offrir d'autres ressources clés sur la santé et la sécurité des produits chimiques; • Augmenter le contenu en formant des partenariats (exemple : Réseau canadien de la santé); • Présenter aux Canadiens le Rapport sur la santé et la sécurité sous forme de bulletin électronique sur Internet; • Doter le site Web d'un forum électronique pour que les Canadiens puissent échanger facilement des idées sur la santé et la sécurité. 	continu	1 516 \$	1 643 \$	Résultats essentiellement atteints

Faire avancer la cause de la santé et de la sécurité sur la scène internationale	<ul style="list-style-type: none"> • Resserrer les liens avec les organismes internationaux pour échanger les ressources en information et améliorer les services aux Canadiens; • Siéger aux comités de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail (ANACT); • Faire partie des groupes de travail internationaux sur l'harmonisation de la classification des produits chimiques dangereux et de leur étiquetage. 	continu	500 \$	542 \$	Résultats atteints
Impartialité pour conserver la confiance des intervenants	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer à la réalisation de projets avec divers ordres de gouvernement; • Encourager la collaboration et les échanges d'idées par le dialogue, les forums et les conférences au niveau national; • Resserrer les liens en déterminant si les services répondent toujours aux besoins exprimés et en les améliorant; • Organiser un symposium pancanadien sur les maladies professionnelles, qui sera accueilli par le CCHST 	continu	100 \$	108 \$	Résultats dépassés
Éducation	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir le <i>Programme de soutien à l'éducation</i> auprès des établissements postsecondaires; • Travailler de concert avec le secteur de l'éducation, les groupes jeunesse et les partenaires à l'amélioration de l'enseignement en santé et sécurité dans le système scolaire; • Faire la promotion du site de la Zone des jeunes travailleurs du CCHST et en augmenter le contenu. 	continu	400 \$	433 \$	Résultats atteints

D. Rendement global du Ministère

Le CCHST a une seule activité de programme : Élaboration d'information, services de prestation et collaboration tripartite en matière de santé et de sécurité au travail. Auparavant, le CCHST avait un secteur d'activité. Il n'y a eu aucun changement dans la méthode de présentation (un secteur par méthode), ni dans les résultats stratégiques ou priorités.

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

Le Centre a été créé afin de mettre en commun et de coordonner l'information dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. Avant 1978, le Canada était le seul pays industrialisé d'importance qui ne possédait pas d'organisme central voué à cette tâche. Étant donné l'étendue et la diversité du Canada et les diverses compétences qui entrent en jeu, il est essentiel de fournir un tel service. Le CCHST travaille étroitement 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.

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

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

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

Il existe un lien clair entre les programmes et activités du CCHST et l'obtention de meilleurs résultats au plan de la santé et de la sécurité au travail. En effet, nos sondages indiquent l'utilisation répandue de l'information du CCHST, qui pourrait aboutir à une amélioration de la santé et de la sécurité au travail.

Le tableau suivant établit une comparaison des données sur les blessures et les décès au travail pour les années 2003 et 1970. Le nombre de blessures et de décès a beaucoup diminué par rapport au nombre de travailleurs, mais il reste élevé. Cette diminution résulte vraisemblablement de divers facteurs, comme l'évolution des technologies, 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
2003	15,80	348 854	963	22 079	61

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, 2001-2003, et Enquête sur la population active de 2003, 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

Au Canada, trois personnes meurent chaque jour d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle. En moyenne, un travailleur se blesse toutes les neuf secondes. Afin de réduire de façon continue ces pertes, les efforts sont maintenant axés sur la prévention des maladies, des blessures et des décès au travail.

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

La question de la santé et de la sécurité au travail demeure importante pour les Canadiens. Bien que d'importantes améliorations aient été réalisées, même une seule blessure ou un

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

seul décès est inacceptable. 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 le rôle du Canada dans le monde. Le CCHST travaille en étroite collaboration avec les syndicats, les entreprises et tous les ordres de gouvernement, afin d'établir des normes élevées de santé et de sécurité au travail, d'encourager un esprit de concertation et de collaboration et de réduire ou d'éliminer les risques d'accident du travail.

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

Rôle du Canada dans le monde

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

La santé des Canadiens – Une population en santé

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

Le CCHST joue un rôle prépondérant dans l'établissement de partenariats et la diffusion de l'information aux Canadiens par l'entremise du Réseau canadien de la santé – Partenaires de santé en milieu de travail.

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

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

Développement durable

Le CCHST fournit une abondante information sur les produits chimiques et leur impact sur la santé et l'environnement. Le CCHST est une importante source d'information pour les

organismes de réglementation gouvernementaux, l'industrie chimique, le secteur de la fabrication et les citoyens. 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 Canada.²

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

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

Risques et défis en matière de prestation de services

Le CCHST se fixe comme premier objectif d'améliorer la santé et la sécurité au travail. Pour réaliser cet objectif, il est nécessaire qu'il soit reconnu comme le centre national d'information sur la santé et la sécurité au travail et comme le leader reconnu de la diffusion de ce genre d'information à la communauté SST. Il est impossible de déterminer le nombre de blessures, de maladies et de décès qui ont pu être évités directement grâce aux activités du CCHST. De nombreux facteurs viennent influencer ces variables, ce qui rend impossible la détermination de l'impact indépendant exercé par le 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 produits.³

Il est possible de mesurer la satisfaction à l'égard des services fournis par le CCHST. Une enquête sur la satisfaction du client a été effectuée en 2004 pour mesurer la satisfaction à l'égard de divers attributs de service. Toutefois, compte tenu du mandat du Centre, il est plus difficile de mesurer la pertinence, l'efficacité et l'efficacité du programme. Par conséquent, une évaluation indépendante a été menée en 2005. Le CCHST continue à chercher un bon équilibre entre la prestation de services gratuits au grand public et la gestion de son programme de recouvrement des coûts. La moitié du budget annuel du CCHST provient du recouvrement des coûts effectué grâce à la vente de produits et services. Le volume de ventes est subordonné à la conjoncture économique en général, au taux de change, à la capacité du CCHST d'être au fait des changements technologiques et de la concurrence mondiale dans le domaine de l'information SST.

Comme pour les autres fournisseurs d'information, il existe d'importants coûts fixes associés à l'élaboration et au maintien à jour des bases de données. Afin de constituer une base pour les produits à recouvrement des coûts et d'alimenter en information le Service des demandes de renseignements et le site Web, ces coûts doivent être engagés. Maintenir l'information à jour et fiable est une activité à forte main-d'oeuvre, tout comme le maintien

² Le rendement du Canada 2004

³ Évaluation et mesure du rendement 2005 du CCHST

à niveau des technologies servant à diffuser cette information. En outre, il est difficile de produire des revenus tout en fonctionnant dans un milieu gouvernemental, étant donné que l'offre de l'assistance ne coïncide pas toujours avec la rentabilité.

Étant donné que la prestation de la plupart des produits et services est effectuée de façon électronique, le CCHST est constamment confronté au défi de maintenir à niveau ses systèmes d'exploitation et ses logiciels afin de répondre aux besoins de sa clientèle.

S'il offre de nombreuses possibilités, Internet représente en même temps un facteur de risque. On peut facilement y trouver de l'information, qui, par contre, n'est pas toujours fiable. Le CCHST s'engage à se distinguer comme source fiable d'information impartiale et crédible.

Il est important de surveiller l'évolution des besoins des clients et des intervenants, car les changements survenus dans le milieu de travail dictent de nouvelles exigences en matière de santé et de sécurité. Le CCHST s'efforce de s'attaquer à ces besoins de façon continue.

Section II Analyse du rendement par résultat stratégique

Comme pour la plupart des organismes, la mesure de l'efficacité et de la portée des programmes, mesure qui fournit de l'information sur le changement social engendré, est une opération difficile. Il n'est pas possible d'établir un lien direct avec la réduction des blessures et des maladies, car de nombreux facteurs influent sur ces variables.

Nous savons toutefois que l'utilisation d'information pertinente sur les pratiques sûres en milieu de travail réduira les risques. L'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. 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 information. »⁴

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

Le CCHST sollicite en permanence la rétroaction de ses clients et des intervenants. L'information recueillie sert à améliorer les programmes, à déterminer les besoins des intervenants et à assurer un niveau de service de qualité supérieure. Les renseignements détaillés des divers rapports se trouvent dans la section V.

Résultat stratégique : Informer les Canadiens

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
1 516 \$	1 665 \$	1 643 \$

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
36	36	33

⁴ Évaluation et mesure du rendement 2005 du CCHST

Service des demandes de renseignements

Le CCHST fournit un service d'information gratuit et confidentiel aux Canadiens pour les aider à satisfaire à leurs besoins d'information sur la santé et la sécurité au travail.

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. Nous avons répondu à plus de 4,3 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 commerciales, le Web, les pages bleues de l'annuaire téléphonique et les publications du CCHST. En 2004-2005, ce service a permis de répondre directement à 14 317 demandes de renseignements.

Au total, nous répondons de façon personnalisée à 14 317 demandes de renseignements par année par l'entremise de ce centre de service de demandes de renseignements gratuit, confidentiel et bilingue, en plus des 4,3 millions de réponses que nous fournissons dans le site Web 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. Afin d'éliminer les obstacles à l'obtention d'information qui est essentielle aux travailleurs, ce service est offert gratuitement.

Selon le rapport d'une récente étude sur la satisfaction des clients, ceux-ci estiment que ce qui leur importe le plus, c'est la qualité générale du service ainsi que l'utilité et la pertinence de l'information. Fort de ces commentaires, le CCHST peut concentrer ses efforts sur ces points dans son activité de diffusion de l'information. L'étude a également mesuré la satisfaction des clients à propos de 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>.

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

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

Environ 75 % des utilisateurs de ce service indiquent qu'ils utilisent l'information obtenue pour des changements qu'ils apportent ou qu'ils comptent apporter à leur milieu de travail et qui pourraient entraîner une amélioration de la santé et de la sécurité au travail.

Les personnes interrogées ont accordé au Service des demandes de renseignements du CCHST une cote très élevée pour tous les indicateurs de rendement, c'est-à-dire la rapidité d'exécution ainsi que la compétence et la courtoisie du personnel, et ont exprimé un sentiment de satisfaction général à l'égard du service. Le CCHST a obtenu une cote de satisfaction générale de 86 %, résultat beaucoup plus élevé que la cote de 56 % obtenue par certains ministères fédéraux offrant un service d'information.

Selon la rétroaction des clients en 2005, le niveau de satisfaction générale vis-à-vis du CCHST est de 4,5 sur 5 en ce qui concerne la clarté, l'exhaustivité, l'utilité et la rapidité d'exécution. Ces résultats sont semblables à ceux de l'an passé. L'une des caractéristiques remarquables du service de demandes de renseignements est qu'un agent hautement qualifié répond directement à chaque appel. Cette façon de procéder permet de mieux évaluer les besoins de l'appelant et de lui fournir les renseignements les plus utiles qui soient. Les demandeurs sont heureux de pouvoir communiquer directement avec une personne, plutôt que d'être transférés d'une personne à l'autre ou de devoir écouter de longs messages vocaux. Les commentaires fournis sur les cartes de rétroaction font état d'un niveau de satisfaction élevé à l'égard de ce service personnalisé.

<p>« Merci de votre aide. Grâce à l'information que vous nous avez fournie, nous avons pu nous doter d'un milieu de travail sûr. » (soudage à l'arc)</p> <p>« Merci beaucoup pour la réponse détaillée. Il nous faut cette information pour informer nos travailleurs des risques. »</p>
--

L'information obtenue du CCHST est transmise à plusieurs personnes; par conséquent, sa portée est beaucoup plus considérable que ne l'indiquent les statistiques. Par exemple, en 2005, le Centre a reçu 64 demandes d'autorisation liées au droit d'auteur. L'information demandée a été reproduite plus de 175 000 fois et probablement transmise à de nombreuses autres personnes. De telles demandes sont parvenues de ministères, d'entreprises, de syndicats, d'organismes des soins de la santé et d'établissements d'enseignement.

Le CCHST fournit en temps utile de l'information sur les questions qui préoccupent les Canadiens. En 2004-2005, les Canadiens continuaient à être préoccupés par la moisissure, la vermiculite, l'amiante, le virus du Nil occidental et l'exposition solaire. Parmi les autres sujets d'intérêt, on peut mentionner les suivants :

- La *Loi canadienne en matière de santé et de sécurité au travail*, y compris le SIMDUT (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail) – la loi canadienne sur le droit à l'information et le SIMDUT II
- Établissement et contrôle ou élimination des risques professionnels
- Conséquences de l'exposition aux risques professionnels (ex. : produits chimiques, bruit, micro-organismes) sur la santé
- Accidents et blessures au travail - causes et prévention
- Questions sociales et psychosociales comme la promotion du mieux-être et de la santé, le stress, le harcèlement et la violence au travail
- Sources d'information – documents imprimés, en ligne, CD-ROM, et Internet

Les travailleurs sont à nouveau les principaux utilisateurs du Service des demandes de renseignements cette année, comptant pour 35 % du total des demandes de renseignements reçues. Pour le reste, 30 % des questions venaient des employeurs, 2 % du gouvernement (législateurs et responsables de l'application de la loi) et 33 % d'autres professionnels non affiliés.

Réponses SST

Réponses SST est un service de renseignements bilingue sur Internet qui couvre plus de 600 sujets relatifs à la santé et à la sécurité au travail.

Réponses SST couvre de nombreux sujets du domaine de la santé et de la sécurité au travail. L'information est présentée sous 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 26 dernières années.

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

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.

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. Les travailleurs étaient les principaux utilisateurs du Service des demandes de renseignements, suivis des employeurs et des professionnels. Ce programme a connu un très grand succès : il a servi environ 1,4 million de demandeurs et répondu à plus de 4,3 millions de questions en 2004-2005.

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 % ont indiqué de 1 à 10 personnes, 32 % ont dit de 11 à 100 personnes, 18 % ont déclaré de 101 à 500 personnes et 17 % ont affirmé plus de 500 personnes. L'information est surtout utilisée pour ce qui suit :

- Résoudre les problèmes liés au milieu du travail
- Améliorer les programmes de santé et de sécurité

- Élaborer des pratiques exemplaires
- Se conformer aux règlements sur la santé et la sécurité au travail
- Fournir de l'information à des fins d'éducation ou de formation

Le CCHST a atteint son objectif qui consiste à satisfaire les utilisateurs du Service des demandes de renseignements et à diffuser le plus d'information possible dans le but d'apporter des changements dans les lieux de travail au Canada. Afin de rendre le service plus accessible, certaines réponses SST sont également publiées en espagnol. Le nombre de visiteurs du site espagnol a augmenté de 68 % pour atteindre 16 478 en 2004-2005.

Forum 2005

Le CCHST a accueilli le forum national « *Nouvelles stratégies pour la reconnaissance et la prévention des maladies professionnelles* » afin d'attirer l'attention sur ce problème lié au milieu de travail, problème qui n'est pas suffisamment reconnu mais qui a de si importantes répercussions humaines et économiques sur les Canadiens. Le forum a réuni 350 participants, un regroupement unique de représentants des milieux gouvernemental, patronal et syndical. C'était une occasion pour les chercheurs, les intervenants en santé et en sécurité, le personnel des soins de santé et d'autres personnes d'échanger des idées, de discuter de la façon d'améliorer la reconnaissance des maladies professionnelles et de recommander des stratégies pour prévenir les maladies et contrôler l'exposition aux agents dangereux. Les résultats clés ont été regroupés avec ceux d'un sondage sur Internet visant à recueillir les commentaires des Canadiens sur ce qu'ils croient être les stratégies importantes d'élimination des maladies professionnelles. Ce forum avait pour but d'encourager la poursuite de la discussion sur les maladies professionnelles et l'élimination définitive de ces maladies au Canada. De plus amples renseignements sur le forum et le sondage peuvent être trouvés à : <http://forum05.ccohs.ca/survey/>

Résultat stratégique :

Rendre l'information accessible et disponible pour les Canadiens

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
1 500 \$	1 665 \$	1 643 \$

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
36	36	33

Le CCHST fournit des produits dans un grand nombre de formats afin de répondre aux besoins des clients. L'information est disponible sur papier, sur Internet, sur des sites intranet, dans le Web, sur disque compact et sur DVD. Toute l'information diffusée par des moyens électroniques est présentée dans des formats très faciles à utiliser et à consulter afin de bien servir le client. La gamme de produits du CCHST compte plus de 60 bases de données. Des publications nouvelles et révisées sont conçues chaque année afin de répondre aux besoins des travailleurs canadiens. De nouvelles éditions de plusieurs guides sur la santé et la sécurité ont été publiées en 2004-2005, dont le *Guide de base sur la moisissure en milieu de travail* et le *Guide santé et sécurité sur le travail dans un environnement chaud*. Le *Guide de planification des mesures d'urgence* a été mis à jour et révisé cette année. Chaque année, plus de 14 000 exemplaires de divers guides sont vendus 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.

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

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

Produit	1 à 10 (%)	11 à 100 (%)	101 à 1000 (%)	plus de 1000 (%)
MSDS/FTSS, ChemInfo	56	26	15	3
Chempendium	69	22	6	3
RTECS	83	7	7	3
OSHLINE, NIOSHTIC	58	16	11	16
HST Canada	64	29	7	0
Guides santé et sécurité	87	13	0	0
Législation SST	69	28	3	0
INCHEM	90	10	0	0
INTOX	80	0	0	20
Tous les produits	67	21	9	4

Source : Sondage auprès des clients du CCHST

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

Résultat stratégique :

Impartialité pour conserver la confiance des intervenants

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
100 \$	110 \$	108 \$

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
2,4	2,4	2

Le CCHST met à jour l'information dont elle dispose et fournit des renseignements impartiaux aux travailleurs et aux employeurs canadiens. La nature tripartite de son Conseil des gouverneurs formée de représentants de syndicats, d'entreprises et des gouvernements, l'oblige à offrir des services impartiaux. Les membres du Conseil se réunissent trois fois par année afin d'étudier les plans opérationnels et les commentaires en provenance de ses membres. Les Canadiens bénéficient de l'excellente orientation établie par les gouverneurs qui se traduit par l'élaboration de programmes et la diffusion de renseignements impartiaux qui peuvent servir à améliorer la santé et la sécurité au travail. La conclusion d'ententes de collaboration avec des organismes internationaux permet au CCHST d'obtenir et de mettre à jour de l'information en provenance du monde entier sur la prévention des maladies et des blessures liées au milieu de travail. De l'information pertinente en provenance d'autres pays est ainsi fournie aux Canadiens. Un résumé des produits et services offerts figure à l'adresse suivante : <http://www.cchst.ca/products/subject.html>.

En 2005, le CCHST a continué d'étendre l'éventail de ses cours sur Internet en y ajoutant les suivants : *Le SIMDUT pour les travailleurs*, *Santé et sécurité pour les gestionnaires et superviseurs de compétence fédérale* et *Oh, my Aching Back!* Il s'agit d'une bonne méthode d'offrir des cours partout au Canada de façon économique. Outre ces cours en ligne, le CCHST offre également plusieurs cours en salle de classe. Le CCHST travaille en collaboration avec des organismes internationaux afin d'obtenir des renseignements à jour qu'il met à la disposition des Canadiens. Par exemple, il a conçu récemment un portail Web pour les centres collaborateurs de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) dans le domaine de la santé au travail (<http://www.whoocchealthccs.org/fr/>).

Ce portail fournit à chaque centre collaborateur un endroit où présenter ses propres renseignements sur la santé au travail ainsi que des liens vers d'autres renseignements disponibles dans son pays.

Il vient s'ajouter au réseau d'information des Centres CIS (<http://www.ciscentres.org/fr/welcome/>). Le CCHST représente également le Canada au groupe trinational des experts gouvernementaux en santé et en sécurité au travail. Cette initiative a été mise en oeuvre en vertu de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail (ANACT). Le CCHST est le représentant canadien pour deux des quatre

groupes de travail formés, soit le groupe de travail sur l'élaboration du site Web trinational et le groupe de travail sur les substances dangereuses. Le CCHST assure la maintenance et l'amélioration d'un site Web afin de faciliter la communication entre les membres du groupe de travail venant du Canada, des États-Unis et du Mexique, et de fournir une source d'information SST provenant de ces trois pays.



(http://www.naalcosh.org/index_f.htm)

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

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

www.canoshweb.org

Le CCHST est le partenaire en matière de santé au travail du Réseau canadien de la santé (RCS). Le RCS est une initiative de collaboration entre d'importants organismes de santé et Santé Canada, dont l'objectif est d'aider les Canadiens à faire des choix éclairés au sujet de leur santé en leur

donnant un accès en ligne gratuit à de l'information crédible et pratique dans ce domaine. Le CCHST a sélectionné, catalogué et élaboré plus de 1 000 ressources. Il favorise également le développement d'un réseau croissant d'organismes qui travaillent dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. Le CCHST participe à la Semaine pour un milieu de travail sain du Canada, et est responsable de la mise à jour et de la maintenance de la section *Ressources Well* du site Web de cet événement, section qui met en vedette le CCHST et le RCS comme des sources clés d'information fiable et actuelle sur les lieux de travail sains (<http://www.healthyworkplaceweek.ca/fr/index.php>). Le CCHST continue de promouvoir le RCS pendant les réunions et les conférences, lors de présentations et dans divers articles. Le bulletin en ligne Health@work/Santé@untravail est distribué à plus de 500 lecteurs.

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

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

Le bulletin électronique Rapport sur la santé et la sécurité a été conçu pour diffuser par courriel aux Canadiens de l'information à jour sur la SST. Ce bulletin lancé en 2003 tire à plus de 8 000 exemplaires. Un sondage auprès du lectorat a été mené en 2005 pour évaluer

l'impact et l'efficacité de ce service relativement à la santé et à la sécurité au travail.

D'après les résultats, voici en quoi le rapport était utile aux lecteurs :

- 66 % des lecteurs apportent à l'occasion ou fréquemment des changements à leur lieu de travail;
- 74 % se servent à l'occasion ou fréquemment de l'information reçue dans leur bulletin d'entreprise;
- 73 % disent utiliser l'information diffusée dans le rapport pour mettre en oeuvre, à l'heure actuelle ou à l'avenir, des changements qui pourraient améliorer la santé et la sécurité au travail
- 63 % s'en servent pour leur comité de santé et de sécurité;
- 58 % s'en servent à l'occasion ou fréquemment pour élaborer leurs politiques ou procédures;
- 69 % offrent des copies du rapport à quatre personnes ou plus, et 36 % en offrent des copies à 11 personnes ou plus.

Le rapport aborde un grand éventail de sujets, dont les suivants :

- Vous vous exposez au soleil? Protégez-vous!
- Diligence raisonnable – Pourquoi est-ce important?
- Les piqûres de seringues préoccupent encore les travailleurs de la santé
- L'intimidation en milieu de travail nuit aux employés et aux employeurs
- Alerte au danger

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

<http://www.cchst.ca/resources/communications/maillinglists/enews.html>.

Comme il doit de par son rôle demeurer indépendant et conserver la confiance de ses intervenants, le CCHST examine le niveau de satisfaction à l'égard de la qualité de ses produits et services et de son impartialité en évaluant ses programmes et en maintenant une communication permanente.

Dans l'évaluation de 2005, les principaux intervenants 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 tels que la conclusion de partenariats avec d'autres organismes et le niveau élevé de visibilité maintenu par la haute direction du CCHST. Les répondants ont également fait remarquer que le CCHST a fait du bon travail en concevant à partir de la synthèse des résultats d'études des produits d'information impartiaux qui sont utiles et faciles à comprendre pour les professionnels de la santé et de la sécurité, les employeurs et les travailleurs.⁵

Le Conseil des gouverneurs tripartite, qui compte des représentants des syndicats, des entreprises et des gouvernements, garantit la nature impartiale et pertinente des services du CCHST. Les membres du Conseil se réunissent trois fois par année pour étudier les plans

5 Évaluation et mesure du rendement 2005 du CCHST

opérationnels et faire part de l'opinion de leurs mandants. La satisfaction des intervenants peut être constatée à travers les nombreux projets de collaboration réalisés dans tout le Canada. Vous trouverez les détails dans notre rapport annuel à :

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

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

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

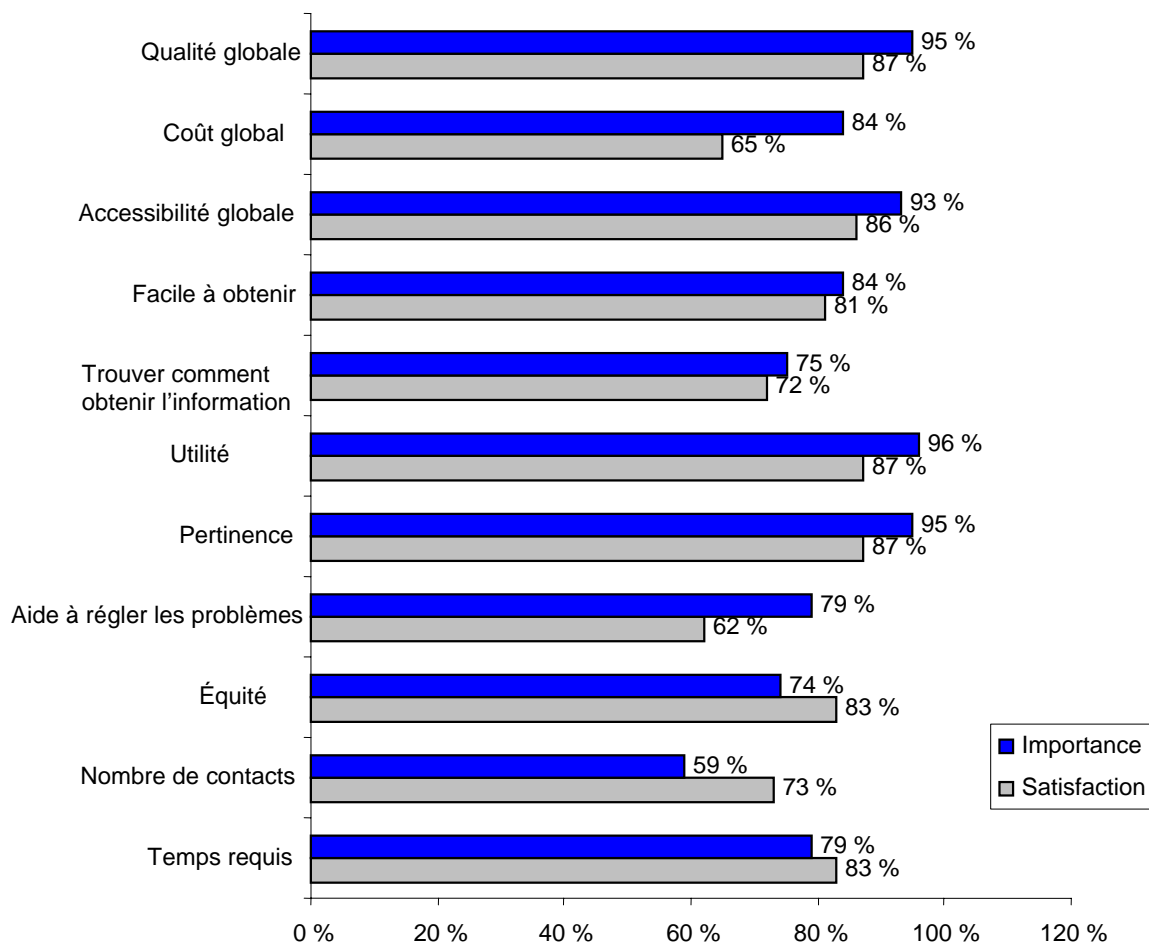
Indicateur	% satisfait
Rapidité	89 %
Exhaustivité	85 %
Utilité	92 %
Clarté	86 %
Fiabilité	87 %
Satisfaction globale	80 %

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

Pour ce qui est de la valeur par rapport à l'argent investi, 96 % des répondants qui pouvaient répondre 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 indiquent 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 est de déterminer le niveau de satisfaction des clients à l'égard de diverses caractéristiques des produits et des services et de comparer l'importance de ces caractéristiques. Cette étude peut servir de base pour les futures études sur la satisfaction des clients. Dans l'ensemble, les notes, qui sont présentées ci-après, étaient élevées.

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



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

- Ministère du Travail de l'Ontario : guide des limites d'exposition professionnelle pour les petites entreprises. La publication explique le règlement de base en matière de santé au travail relativement aux matières dangereuses et fournit de l'information pratique sur les mesures de contrôle dont les petites entreprises peuvent prendre pour réduire le nombre de blessures et de maladies professionnelles.
- Site Web national des jeunes travailleurs : en collaboration avec l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO), le CCHST a développé ce portail pour aider les jeunes travailleurs du Canada à trouver l'information pertinente qui les aidera à prévenir les blessures et maladies professionnelles. Par ce point d'accès unique, les jeunes travailleurs, les enseignants

et les parents peuvent obtenir de l'information provenant de toutes les provinces et de tous les territoires du Canada sur les questions SST touchant les jeunes travailleurs. On peut consulter ce site à : www.jobsecuritairecanada.ca .

- Réseau canadien de la santé : partenaire affilié en matière de la santé au travail <http://www.cchst.ca/headlines/text59.html>. Cela inclut la conclusion de vastes partenariats avec de nombreuses organismes de la santé afin de tenir les Canadiens informés de leur santé.
- Le site WorkSafe Saskatchewan a été agrandi pour inclure un nouveau cours en ligne sur la prévention des maux de dos et un outil d'orientation des nouveaux employés.
- Safe Manitoba : Le CCHST a fait des recherches et élaboré une collection de ressources en santé et en sécurité pour ce site Web. <http://www.safemanitoba.com/>
- Transports Canada : Bibliothèque virtuelle de la sécurité et de la protection civile sur CD-ROM. Contient de l'information sur les lois, le matériel, les directives pertinents, etc.
- Base de données sur les produits de remplacement pour Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : aider à choisir les produits qui sont efficaces mais moins dangereux.
- Cours personnalisés pour les entreprises privées et les organismes gouvernementaux.
- Présentations et représentations lors de conférences et d'activités organisées pour les syndicats, les entreprises et le gouvernement partout au Canada.

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

Résultat stratégique :

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

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
500 \$	550 \$	542 \$

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
12	12	11

Le CCHST encourage et appuie l'échange d'information avec les chefs de file internationaux en matière de santé et de sécurité. Cela s'inscrit dans notre rôle en tant que centre national du Centre international d'information de sécurité et d'hygiène du travail, Organisation internationale du travail. Les bases de données internationales sont maintenus

à jours et mises à la disposition des Canadiens grâce à diverses collaborations avec des organismes internationaux. Le CCHST a développé et héberge dans le Web un portail dans lequel les « centres nationaux » et les « centres collaborateurs » du Centre international d'information de sécurité et d'hygiène du travail de l'OIT peuvent placer leurs pages Web et créer des liens vers le site Web de leur organisme respectif et d'autres sites Web fiables de leur pays respectif. Pour encourager la collaboration à l'échelle internationale, un groupe de discussion a également été mis sur pied.

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

Le CCHST est reconnu comme étant le leader mondial dans l'avancement de la santé et de la sécurité. À preuve, le 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 d'un logiciel, qui est utilisé dans les centres antipoison du monde entier pour gérer l'information sur les empoisonnements. Un autre projet est 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. Ce programme recueille des documents et des bases de données venant de plusieurs organismes internationaux, dont notamment l'OMS, le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), le Programme international sur la sécurité des substances chimiques (PISSC), l'Organisation internationale du travail (OIT), l'Organisation pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel et l'Organisation pour la coopération et le développement économique (OCDE).

Cette information a été diffusée sans frais afin de permettre aux gens des pays en voie de développement qui ne sont pas capables de payer d'y avoir accès. Depuis la mise en place de l'accès sans frais à INCHEM sur le Web, les consultations de ce site Web ont grimpé à plus de 185 000 par mois.

Un autre exemple est l'amélioration de la santé et la sécurité au travail dans le milieu industriel du Brésil. Le CCHST est membre d'un consortium d'organismes publics et privés canadiens formant un partenariat canado-brésilien pour s'attaquer aux besoins en matière de santé et de sécurité de petites et moyennes entreprises oeuvrant dans des secteurs d'activité précis au Brésil. Le CCHST a également conçu un manuel pour les enseignants du primaire et organisé des ateliers. Ce manuel rédigé en espagnol qui comporte à l'intention des enfants des exercices en salle de classe sur les questions liées à la santé, la sécurité et l'environnement sera d'une grande aide aux enseignants du primaire du Costa Rica.

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

Le rapport ajoute également qu'« en offrant des produits d'information accessibles qui font la synthèse des résultats de récentes études, y compris ceux d'études menées par des organismes internationaux (ex. : OMS, ONU), le CCHST a clairement fait accroître le volume d'information disponible et a ainsi contribué à la croissance des connaissances en matière de la SST ».⁶

Résultat stratégique :

Éducation

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
400 \$	439 \$	433 \$

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
9,6	9,6	8,0

Au moyen de divers programmes, le CCHST offre des outils éducatifs pour améliorer les connaissances de la santé et de la sécurité au travail en vue de réduire les maladies et les blessures au travail.

Programme d'appui à l'éducation

Dans le but d'augmenter les connaissances des jeunes en tant que futurs décideurs et futurs travailleurs de l'industrie, nous avons créé le Programme d'appui à l'éducation. Ce programme du CCHST est offert exclusivement aux universités et collèges tant comme outil pour sensibiliser les étudiants à la salubrité environnementale ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail que comme guide visant à aider les universités et les collèges à se doter d'un milieu de travail sain et sûr. Le Programme d'appui à l'éducation touche 94 universités et collèges, dont plusieurs très connus, qui servent plus de 2,9 millions d'étudiants, de membres du corps professoral et d'employés.

- La promotion de la santé et de la sécurité au travail se fait dans le milieu scolaire grâce au *Programme d'appui à l'éducation* offert aux enseignants et aux étudiants par le CCHST.
- Les bases de données ont été mises à la disposition de 2,9 millions d'étudiants et d'enseignants en 2004-2005.
- Plus de 94 établissements postsecondaires y participent.

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

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

⁶ Évaluation et mesure du rendement 2005 du CCHST

Le CCHST a également établi une bourse d'études dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail, à la mémoire de Dick Martin, un pionnier dans ce domaine au Canada.

Les renseignements sur le programme et les gagnants pour 2004 sont publiés à : <http://www.cchst.ca/scholarship/winners/>.

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.

Ce programme, qui est financé grâce à des dons privés, est promu dans 26 établissements postsecondaires du Canada. Il offre des bourses aux étudiants qui étudient en santé et en sécurité au travail.

Conférences, expositions, ateliers et présentations

Le CCHST a intensifié ses efforts visant à accroître sa visibilité en participant à plus de 65 événements au cours de cet exercice et a maintenu sa participation active aux réunions, conférences et présentations dans chaque région du Canada. La participation aux conférences et aux expositions sert à la fois les objectifs en marketing et en communications. En effet, ce sont, pour le centre, autant d'occasions de mettre en vedette son vaste éventail de produits et services et autant de tribunes pour établir des contacts et accroître sa présence dans les régions qu'il dessert.

Conférence de l'Association canadienne des professeures et professeurs d'université (ACPPU) sur la prévention de la violence en milieu de travail, Halifax (N.-É.)

Conférence de la Commission sur les accidents de travail de l'Île-du-Prince-Édouard, Charlottetown (Î.-P.-É.)

Congrès annuel du SEFPO, Toronto (Ont.)

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales, Montréal (Qc)

Foire-info présidée par Beth Phinney, député de Hamilton Mountain, Hamilton (Ont.)

Conférence et salon professionnel 2004 de l'APAI sur la santé et la sécurité, Toronto (Ont.)

Lancement national de la semaine NASST, Regina (Sask.)

2004 Western Conference on Safety, Richmond (C.-B.)

Conférence sur la santé et la sécurité des entreprises de pâtes et papier, Toronto (Ont.)

Journée de la protection civile, Hamilton (Ont.)

American Industrial Hygiene Conference and Exposition (AIHCE) Atlanta, GA

6th Annual Canadian Environmental Conference & Tradeshow (CANECT 2004), Toronto (Ont.)

Newfoundland and Labrador Industrial Safety and Health Association "Health and Safety, Taking Responsibility", Gander (T.-N.)

Conférence sur les risques professionnels des travailleurs de la santé, Vancouver (C.-B.)

Conférence et salon annuels sur la santé et la sécurité de la Education Safety Association of Ontario (ESAO), Toronto (Ont.)

62^e réunion générale de la Transportation Health and Safety Association (THSAO), Toronto (Ont.)

Séance préalable à la conférence de l'Atlantic Provinces Library Association, Moncton (N.-B.)

67^e conférence annuelle et exposition municipale de la Fédération canadienne des municipalités (FCM), Edmonton (Alb.)

Journée d'information de l'Université de Toronto (projet conjoint entre le Environmental Health and Safety department et les syndicats) Toronto (Ont.)	24 ^e conférence annuelle sur la santé et la sécurité de la CSSIAT (Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail), Moncton (N.-B.)
Conférence de la Ontario Occupational Health Nurses Association (OOHNA), Hamilton (Ont.)	Conférence des Premières nations sur la santé et la sécurité, Ohsweken (Ont.)
Conférence régionale de printemps du Institute of Professional Management (IPM), Toronto, (Ont.)	Symposium d'automne de la OHAO, North York (Ont.)
Health Communication Unit de l'Université de Toronto – Recherche de ressources sur la santé et la sécurité sur le Web, Toronto (Ont.)	Inauguration de la semaine pour un milieu de travail sain de l'Université McMaster, Hamilton (Ont.)
Réunion annuelle de la Canadian Telecommunication Safety Association, Victoria (C.-B.)	Inauguration de la Semaine canadienne pour un milieu de travail sain de Hamilton, Hamilton (Ont.)
Conférence sur la santé et la sécurité de TCA-Canada, Port Elgin (Ont.)	Foire de la santé et du mieux-être du Hamilton Spectator, Hamilton (Ont.)
2004 CSHEMA (Campus Safety, Health and Environmental Management Association) Conference, Chicago, IL	Steps to a Healthier US Workforce Symposium (NIOSH), Washington, DC
6 ^e congrès mondial sur le vieillissement et l'activité physique accueilli par le Canadian Centre for Activity and Aging, London (Ont.)	2 ^e conférence internationale de l'AIIO, « Educating Tomorrow's Nurses 2004 (RNAO), Toronto (Ont.)
Congrès de l'Association des Commissions des accidents du travail du Canada (ACATC), Whitehorse (Yukon)	Salon national de la femme, Toronto (Ont.)
Conférence de la Canadian Society of Safety Engineering Conference (CSSE), Halifax (N.-É.)	Royal Agricultural Winter Fair, Toronto (Ont.)
9 ^e conférence technique et foire commerciale annuelles de la Ontario First Nations Technical Services Corporation au casino Niagara, Niagara Falls (Ont.)	Conférence sur la santé et la sécurité de l'Alberta, Edmonton (Alb.)
19 ^e conférence professionnelle annuelle sur l'hygiène au travail du PCIH, Montréal (Qc)	Le Grand Rendez-vous Santé et Sécurité au Travail Montréal (Qc)
Perfectionnement des moniteurs du Centre de santé et de sécurité des travailleurs et travailleuses 2004, Toronto, (Ont.)	Association des hôpitaux de l'Ontario (AHO), Toronto (Ont.)
Conférence de la Canadian Environmental Auditors Association (CEAA) (DM Done), Vancouver (C.-B.)	5 ^e symposium annuel du JHSC, Brampton (Ont.)
Conférence de la société Shopper's Drug Mart, Toronto (Ont.)	Yoga Show and Conference - Focus on Healthy Living Toronto (Ontario)
7 ^e conférence de la National Safe Communities : Keys to Safety, Perth (Ont.)	Conférence de l'Association pour la santé publique de l'Ontario (ASPO), Toronto (Ont.)
	AIDS Walk, Toronto (Ont.)
	Forum en médecine familiale, Toronto (Ont.)
	Wellness in the Workplace 2004--Club Italia, Niagara Falls (Ont.)
	Association canadienne de sécurité agricole, Québec (Qc)
	Women's Health Matters, Toronto (Ont.)

Conférence sur la santé, la sécurité et l'environnement
du CTC (Congrès du travail du Canada), Ottawa (Ont.)

Conférence 2005 de l'Association des bibliothèques de
l'Ontario (OLA), Toronto (Ont.)

Manitoba Construction Conference, Winnipeg (Man.)

32^e séminaire sur la sécurité au travail du Saskatchewan
Safety Council, Regina (Sask.)

Conférence et salon de la Human Resource Professional
Association of Ontario (HRPAO), Toronto (Ont.)

Symposium du CCHST, Toronto (Ont.)

Réunions et comités 2004-2005

Le CCHST a participé à ce qui suit :

- Le Provincial Advisory Council of the Workplace Health project
- La réunion des gestionnaires de projets du RCS « Collaborating for the Future », les 30 et 31 mars
- Les réunions du comité des questions actuelles du SIMDUT
- La réunion du Pest Management Advisory Committee (PMRS)
- Les réunions sur le transport des marchandises dangereuses

Section III. Renseignements supplémentaires

Liste des rapports législatifs et ministériels

- C Rapport annuel au Parlement par le Conseil des gouverneurs du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail – 2004-2005
- C Rapport des plans et priorités 2004-2005
- C Évaluation de programme et étude de recouvrement des coûts 2001.
- C Évaluation et mesure du rendement 2005 du CCHST
- C Rapport d'évaluation des capacités de modernisation de la fonction du contrôleur 2002.
- C Rapport de l'enquête sur la satisfaction des clients 2004

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

Aperçu du rendement financier

Les revenus provenant de la vente de produits et de services étaient légèrement inférieures à celles de l'année dernière, en raison de la diminution des ventes en général, des fluctuations des opérations de change, des ventes aux clients du gouvernement et de l'accroissement du coût d'actualisation de la technologie. Les crédits votés concordaient avec ceux des années précédentes. Le maintien des revenus provenant des produits de base demeure un défi compte tenu du mandat du Centre.

Environ 50 % du budget du CCHST continue à provenir de la vente de produits et services. Les charges se situent dans la ligne des années précédentes. Les états financiers vérifiés sont publiés dans notre rapport annuel.

Tableaux financiers récapitulatifs

Les tableaux suivants s'appliquent au CCHST :

Tableau 1 Sommaire des crédits votés	33
Tableau 2 Comparaison du total des charges prévues aux charges réelles	33
Tableau 3 Comparaison historique du total des charges prévues et réelles	34
Tableau 4 Revenus disponibles	34
Tableau 5 Passif éventuel	35
Tableau 6 Autres renseignements : Sommaire des revenus, charges et crédits	36
Tableau 7 Autres renseignements : Frais d'utilisation	37
Tableau 8 Politiques des voyages :	37

Tableau 1

Sommaire des crédits votés

Autorisations pour 2004-2005 - Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)

Crédit	2004-2005		
	Charges prévues	Total des autorisations	Charges réelles
Crédit 20	4.0	4.0	4.0
Budget des dépenses supplémentaires (A)	-	0.2	0.2
Budget des dépenses supplémentaires (B)	-	-	-
Ajustements et transferts	-	0.2	0.2
Total pour le Ministère	4.0	4.4	4.4

Des fonds additionnels ont été reçus au cours de l'année pour la reconduction et les ajustements en matière de rémunération.

Tableau 2

Comparaison du total des charges prévues aux charges réelles 2004-2005 (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	87	8.3	-	-	8.3	4.3	4.0
Total des autorisations	87	8.7	-	-	8.7	4.3	4.4
Réelles	87	8.2	-	-	8.2	3.8	4.4
Autres revenus et charges							
Autres revenus non disponibles							-
Total des autorisations							-
Réelles							-
Coûts des services fournis par les autres ministères							0.7
Total des autorisations							0.7
Réelles							0.7
Coûts nets du programme							4.7
Total des autorisations							5.1
Réelles							5.1

Les charges ont été moins élevées en raison de la baisse des revenus. Les prévisions en matière de revenus sont élevées, car il devient de plus en plus difficile d'atteindre les objectifs de vente en raison de la progression rapide des technologies et de la disponibilité d'information de rechange. Les charges liées à la production de revenus sont moins élevées lorsque les revenus diminuent. Les coûts des services fournis par d'autres ministères

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

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

Secteur d'activité	Réelles 2002- 2003	Réelles 2003- 2004	Charges prévues	2004- 2005	Réelles
				Total des autori- sations	
CCHST	4,1	4,0	4,0	4,4	4,4
Total	4,1	4,0	4,0	4,4	4,4

Table 4
Revenus disponibles
(En millions de dollars)

Secteur d'activité	Réelles 2002- 2003	Réelles 2003- 2004	Charges prévues	2004- 2005	Réelles
				Total des autori- sations	
CCHST	4,1	3,8	4,3	4,3	3,8
Total	4,1	3,8	4,3	4,3	3,8

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

Tableau 5 Passif éventuel

Obligations et litiges en cours ou imminents :

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

Autres éléments de passif :

Indemnités de vacances	372 471 \$
Indemnité de départ des employés	718 756 \$
Total	1 091 227 \$

Indemnités de vacances :

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

Indemnité de départ des employés :

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

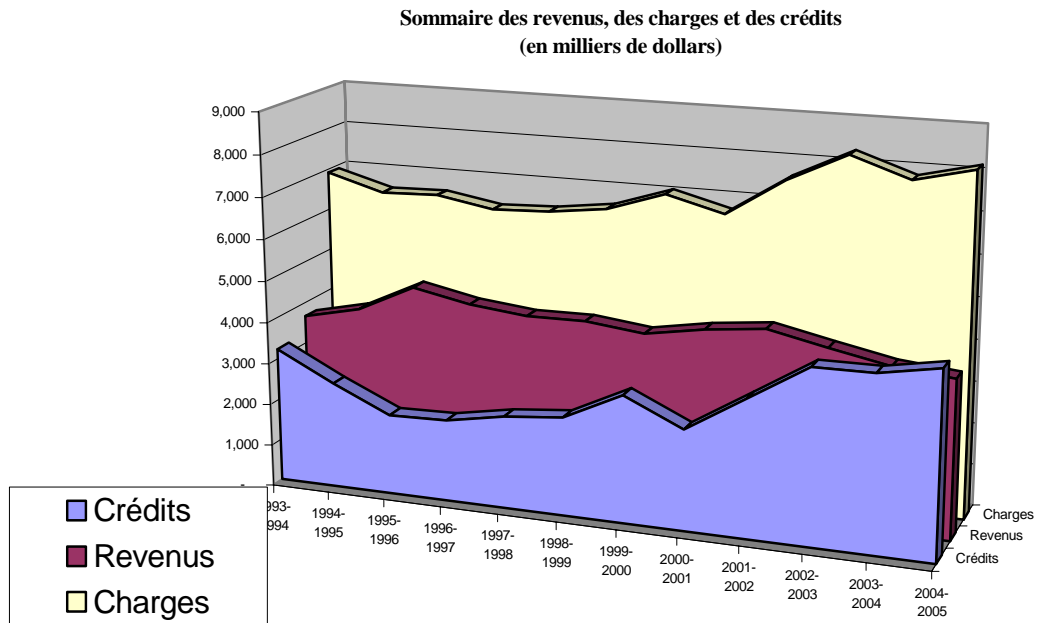
Indemnités de maladie :

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

Régime de retraite :

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

Tableau 6 – Autres renseignements (applicables uniquement au CCHST)



Sommaire des revenus, des charges et des crédits

	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel
	1993- 1994	1994- 1995	1995- 96	1996- 1997	1997- 1998	1998- 1999	1999- 2000	2000- 2001	2001- 2002	2002- 2003	2003- 2004	2004- 2005
Revenus	3 671	3 984	4 649	4 373	4 226	4 239	4 086	4 328	4 485	4 185	3 910	3 781
Charges	6 915	6 532	6 575	6 340	6 399	6 578	7 044	6 688	7 589	8 275	7 806	8 150
Crédits	3 244	2 548	1 926	1 967	2 222	2 359	3 043	2 400	3 276	4 156	4 173	4 369

Tableau 7 A – Rapport sur les frais d’utilisation 2004-2005

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

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

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

Tableau 8 – Politiques sur les voyages d’affaires

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

Section IV : Aperçu du Ministère

Mandat, Vision et Mission:

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

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

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

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

Objectifs

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

Priorités stratégiques

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Secteur d'activité ou activité de programme et structure organisationnelle

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

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

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

Direction : le Centre est dirigé par son président et administrateur en chef, qui guide les activités du CCHST et s'assure que les produits et services d'information sur la santé et la sécurité au travail sont mis à la disposition des Canadiens sous une forme pratique et largement accessible et qu'ils sont promus, cela afin d'informer les Canadiens de leur droit fondamental à un milieu de travail sain et sécuritaire.

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

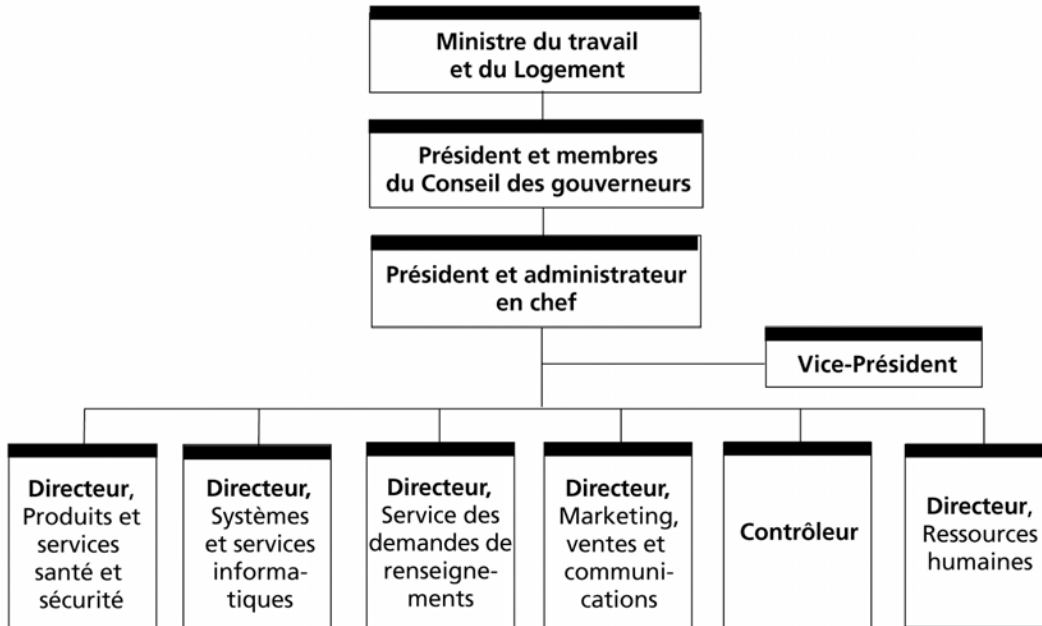
Le Service des demandes de renseignements répond gratuitement aux questions que lui posent les Canadiens sur la santé et la sécurité du travail.

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

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

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

Organigramme



Section V: Autres points d'intérêt

A. Personnes-ressources pour plus de renseignements

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

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

www.cchst.ca

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

B. Loi applicable et nom du ministère responsable

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

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

C. Examens clés

Pendant la période visée par le présent rapport, il y a eu un examen de la satisfaction des clients et un sondage Web. Une évaluation a également eu lieu en 2005. Tous les rapports, évaluations et examens peuvent être consultés à :

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

D. États financiers vérifiés

- C Les états financiers vérifiés du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail se trouvent dans le Rapport annuel au Parlement 2004-2005 à l'adresse suivante : <http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html>

E. Liste des rapports législatifs et ministériels

- C Rapport annuel au Parlement par le Conseil des gouverneurs du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail - 2004-2005.
- C Rapport sur les plans et les priorités - 2004-2005

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