

Étude sur l'évaluation des activités

Juillet 2009
N0857

Presented to • Présenté à
Centre canadien d'hygiène et de sécurité
au travail

TNS Canadian Facts – Recherche sociale et politique

KPMG LLP

Douglas A. Smith

Geoff Golder

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE.....	PAGE
I RÉSUMÉ	3
A. INTRODUCTION	3
B. SITUATION ACTUELLE DU CCHST	3
C. ÉVALUATION DES ACTIVITÉS	5
D. QUESTIONS RELATIVES À LA CAPACITÉ FINANCIÈRE	9
E. MODES DE FINANCEMENT D'ORGANISMES SPÉCIALISÉS EN SST SEMBLABLES.....	10
II INTRODUCTION	13
A. OBJECTIFS DU PROJET	13
B. MÉTHODOLOGIE	13
C. STRUCTURE DU PRÉSENT RAPPORT	15
III SITUATION ACTUELLE DU CCHST.....	17
A. MANDAT, OBJECTIFS ET PRINCIPAUX RÉSULTATS	17
B. PRODUITS ET SERVICES	20
C. RÉSULTATS STRATÉGIQUES ET RÉSULTATS PRÉVUS	22
IV RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES ACTIVITÉS	23
A. JUSTIFICATION ET PERTINENCE	23
B. FOURNITURE DES PRODUITS ET SERVICES	28
C. RÉPERCUSSIONS ET EFFETS	40
D. RAPPORT COÛT-EFFICACITÉ ET SOLUTIONS DE RECHANGE	42
V ENJEUX ET ANALYSE DE LA CAPACITÉ FINANCIÈRE.....	43
A. RENDEMENT DES VENTES DE PRODUITS.....	43
B. MODES DE FINANCEMENT D'ORGANISMES SST SEMBLABLES	51
VI PRINCIPALES CONCLUSIONS.....	56
A. LE CCHST ATTEINT SES OBJECTIFS STRATÉGIQUES	56
B. LES PRODUITS ET SERVICES DU CCHST ONT UNE PORTÉE CONSIDÉRABLE	56
C. LES PRESSIONS FINANCIÈRES MENACENT L'EFFICACITÉ GLOBALE DU CCHST	57

ANNEXE : QUESTIONNAIRES DE SONDEGE

I RÉSUMÉ

A. INTRODUCTION

Le CCHST canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) a été créé en 1978 en vertu de la *Loi sur le CCHST canadien d'hygiène et de sécurité au travail*. Cette loi confie au CCHST le mandat de promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire. Le CCHST est le CCHST national du Canada en matière de santé et sécurité au travail (SST) dont le mandat est de promouvoir la santé et la sécurité en milieu de travail, et d'améliorer la santé physique et mentale des travailleurs. Le CCHST est chapeauté par un conseil tripartite formé de représentants des employeurs, des travailleurs et des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Le CCHST a confié à TNS Canadian Facts - Recherche sociale et politique, et à KPMG LLP (KPMG) la réalisation d'une étude visant à évaluer l'ensemble de ses activités et les questions influant sur sa capacité financière. Dans le cadre de cette étude, de nombreux aspects concernant les activités du CCHST ont été examinés et nous avons réalisé des entrevues et des sondages afin d'évaluer la portée, les répercussions et l'efficacité des activités du CCHST. Les résultats de cette étude doivent aider le CCHST à offrir des produits et services tantôt gratuits, tantôt payants, de manière à continuer de promouvoir la santé et la sécurité au travail conformément au principal mandat qui lui a été confié. L'étude comporte deux volets étroitement reliés, à savoir :

- Un portrait des activités du CCHST à la lumière de la présente évaluation, ce qui inclut une évaluation de la pertinence de ces activités ainsi que de leur efficacité et de leur rentabilité, compte tenu du mandat du CCHST.
- Une évaluation des questions relatives à la capacité financière et la présentation d'une approche pour assurer la viabilité économique continue au sein du CCHST.

B. SITUATION ACTUELLE DU CCHST

Le CCHST constitue une source d'expertise et de renseignements impartiaux sur la santé et la sécurité qui appuie les efforts que déploient les gouvernements, les organisations syndicales, les employeurs et les citoyens canadiens afin d'améliorer la santé et la sécurité au travail. Le service a pour caractéristique unique de fournir aux gens, sous une forme facilement utilisable, les renseignements à jour dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées sur les questions de santé et de sécurité soulevées dans leur milieu de travail. Le CCHST s'acquitte de ce mandat grâce à une gamme de produits et de services, certains gratuits et certains payants, qui mettent à profit sa base exhaustive de renseignements sur la santé et la sécurité au travail. Ces produits et services sont offerts aux clients dans un format convivial par le biais de l'application des technologies de gestion de l'information. Grâce à des partenariats avec des organismes canadiens et internationaux d'avant-garde en matière d'hygiène et de sécurité au travail, le CCHST est en mesure d'offrir des services prenant appui sur les données mondiales les plus récentes.

Les principaux produits et services offerts par le CCHST sont le Service de demandes de renseignements, qui est gratuit, le site Web ainsi que divers produits et services d'information pour lesquels il facture des frais. La gamme de services gratuits inclut aussi le bulletin de nouvelles

Rapport sur la santé et la sécurité, le groupe de discussion *Workscape*, certains cours en ligne et des portails Web. Le CCHST soutient aussi diverses initiatives nationales et internationales visant à promouvoir l'hygiène et la sécurité au travail dans le cadre de projets de collaboration menés avec un vaste éventail de partenaires, et assure la fourniture de services d'éducation et de formation, notamment par l'entremise de modules d'apprentissage en ligne, en plus d'offrir des services précis visant à aider les entreprises à gérer les fiches signalétiques (FS) et à organiser leurs programmes de santé et sécurité ainsi que leurs programmes de gestion SST de manière plus efficace. Les services offerts par le CCHST sont élaborés conformément aux principes directeurs formulés par son conseil tripartite de gouverneurs et font consensus parmi les parties représentées au Conseil.

Le financement du CCHST provient d'une combinaison de crédits budgétaires prévus dans le cadre du Budget principal des dépenses, ainsi que des mesures de recouvrement des coûts par le biais de l'imposition de frais à certains de ses produits et services, et des contributions annuelles versées par les provinces pour couvrir les coûts liés au Service de demandes de renseignements. Dès l'exercice 2002-2003, le CCHST était tenu de générer 50 % des fonds requis pour assurer son financement annuel à partir des frais d'utilisation, le reste provenant des crédits budgétaires. Or, depuis, la popularité d'Internet comme source d'information gratuite sur la SST n'a cessé de croître et le CCHST n'a réussi à recouvrer que 46 % de ses coûts pour les exercices 2004-2005 à 2007-2008, et les prévisions pour 2008-2009 n'étaient que de 43 %¹. Cette diminution dans la part des revenus provenant du recouvrement des coûts s'est produite malgré une innovation continue dans notre gamme des produits, l'abandon de produits non viables et des mesures visant à contrôler ou à réduire les coûts des produits. Malgré tout, le CCHST a affiché un taux de recouvrement des coûts élevés comparativement à celui obtenu par les organismes canadiens et internationaux comparables ayant comme mandat de diffuser des informations sur la SST et de promouvoir de meilleures pratiques en santé et sécurité au travail.

La capacité du CCHST de créer de nouveaux services producteurs de recettes et d'adapter les services existants en fonction des besoins en constante évolution des Canadiens est fortement restreinte du fait de sa base de financement relativement limitée, sur laquelle sont aussi prélevés les fonds nécessaires pour assurer la prestation de services gratuits à l'échelle du Canada. Le CCHST doit également tenir à jour ses bases de données de référence et les technologies de l'information sur lesquelles reposent ses bases documentaires de même que son site Web et nombre de ses produits payants. Sans ce développement permanent, le CCHST serait incapable de continuer à fournir des données complètes et actuelles aux utilisateurs de renseignements relatifs à la SST.

Afin de relever les nombreux défis auxquels il fait face au chapitre des finances et de la concurrence, le CCHST a mis de l'avant diverses stratégies de sélection de projets, en concentrant ses efforts sur les activités visant à maintenir ses produits, ses services et ses réseaux de distribution à la fine pointe. Le CCHST doit toutefois composer avec un contexte opérationnel présentant de nombreux défis, dans lequel il doit faire preuve d'initiative et d'expertise pour offrir des produits et services concurrentiels. Les coûts ne cessent d'augmenter alors que le financement inscrit au Budget principal des dépenses demeure relativement inchangé. Le CCHST a multiplié les initiatives de recouvrement des coûts, mais il semble sur ce plan avoir atteint des limites qui ne peuvent être dépassées et de nombreux produits de base font face à une compétition de plus en plus féroce, plus

¹ Les niveaux historiques de recouvrement des coûts proviennent des données publiées dans les *Rapports sur le rendement ministériel* du CCHST (Sommaire des revenus, des charges et des crédits). Les prévisions concernant les revenus et les crédits budgétaires pour 2008-2009 proviennent du *Rapport des plans et priorités* 2009-2010 (Dépenses prévues par le Ministère et équivalents à temps plein, p. 20).

particulièrement des sources issues d'Internet. Les utilisateurs sont aussi nombreux à s'attendre à ce que les informations provenant des organismes gouvernementaux soient gratuites. Des prix plus élevés posent également un problème, selon le sondage et les données annexées à ce rapport. En effet, des frais plus élevés pourraient nuire à l'accès du public aux produits et services du CCHST. La viabilité financière et le maintien des services offerts par le CCHST constituent encore un défi de taille et cette question est abordée plus en détail au chapitre V du présent rapport.

C. ÉVALUATION DES ACTIVITÉS

L'un des volets essentiels du présent examen consistait à évaluer les activités du CCHST par rapport aux objectifs stratégiques. Selon la matrice de planification de l'évaluation initiale pour ce projet, les points suivants ont été évalués :

- Justification et pertinence du maintien du CCHST.
- Évaluation des mécanismes de mise en œuvre des activités.
- Efficacité et rentabilité des activités, compte tenu de son mandat et de son positionnement au sein de la mosaïque de programmes sur la santé et la sécurité au travail offerts au Canada.
- Rapport coût-efficacité et solutions de rechange.

Pour le CCHST, le principal résultat stratégique est que les Canadiens bénéficieront d'une information impartiale sur la santé et la sécurité au travail, et de services visant la prévention des maladies et des blessures professionnelles. Cet objectif suppose la reconnaissance du CCHST d'une part en tant que carrefour national de l'information sur la santé et la sécurité, et d'autre part en tant que chef de file réputé comme fournisseur impartial de renseignements sur la santé et la sécurité au travail (SST) à la communauté canadienne de la SST. Cette communauté inclut les travailleurs, les associations syndicales, les employeurs, les gouvernements, les établissements d'enseignement et les professionnels associés au domaine de la SST. L'accès à une source d'information de premier plan et impartiale sur la santé et la sécurité offre d'autres avantages pour les Canadiens grâce à une réduction de la portée des différends au travail et des conflits au sujet des initiatives appropriées en matière de santé et sécurité.

Des sources de données multiples ont été utilisées pour évaluer la mesure dans laquelle le CCHST a été reconnu comme centre national impartial en matière de SST. Nous avons réalisé des entrevues avec des chefs de file de la communauté SST, nous avons interrogé les clients payants et les utilisateurs des services gratuits, de même que les visiteurs du site Web du CCHST.

Les activités du CCHST sont liées à la promotion de la santé et de la sécurité au travail dans le contexte canadien du système décentralisé de responsabilité interne. Il est difficile de mesurer directement les avantages de ces activités. Les produits et services du CCHST visent à améliorer les conditions de travail, ce qui, en fin de compte, se traduit par une diminution du nombre de maladies, de blessures et de décès. Outre les avantages liés à une diminution de ces risques, la réduction des jours de travail perdus et la hausse de la productivité découlant du nombre restreint de blessures et d'accidents sont également fort intéressantes. Les recherches en cours sur la valeur associée à la diminution des décès et la prévention des accidents au travail indiquent que la société canadienne accorde une très grande importance à une telle réduction des risques en milieu de travail.

Les données recueillies au cours de l'évaluation démontrent une diminution importante et continue du nombre de blessures et de décès au travail par rapport au nombre d'employés. Les facteurs influant sur cette diminution du taux de blessures et de décès sont nombreux; il nous a donc été impossible de déterminer le rôle indépendant du CCHST par rapport à cette diminution. Dans ce rapport, nous utilisons comme paramètre de mesure de cette incidence l'importance de l'amélioration des conditions de travail rendue possible, selon les utilisateurs, par l'information diffusée par le CCHST. Notre analyse, qui prend appui sur les résultats d'entrevues et de sondages, a permis de constater que les produits et services du CCHST jouent un rôle considérable. Nous pouvons donc établir des liens plausibles entre les activités du CCHST et les effets escomptés sur l'amélioration des conditions de travail.

Il ressort de l'évaluation que les décisions relatives au financement du CCHST pour offrir des produits et services qui réduisent les risques en milieu de travail ont été prises lorsque les avantages estimatifs d'une telle réduction des risques en milieu de travail étaient moins élevés qu'ils ne le sont maintenant. Il semble, à la lumière des nouvelles données sur l'augmentation des retombées positives de la réduction des risques en milieu de travail, que l'incidence sociale des ressources consacrées à la réduction des risques au travail est plus importante maintenant qu'auparavant.

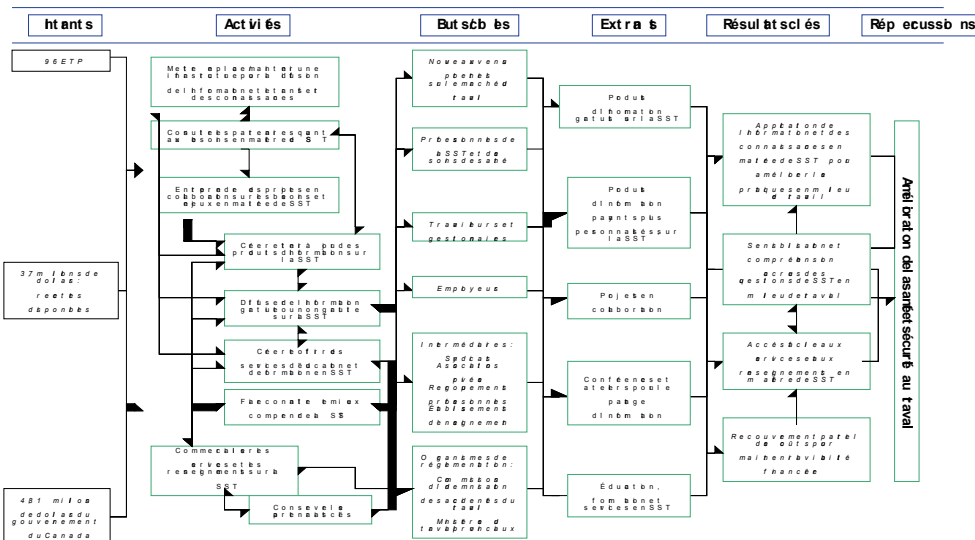
Dans le cadre de l'évaluation concernant la justification et la pertinence des activités du CCHST, nous avons examiné de nombreux ouvrages consacrés à l'étude de la justification de fournir des services d'information sur la santé et sécurité. Selon les ouvrages consultés, la justification économique du soutien gouvernemental accordé aux différents programmes et activités est de deux ordres, à savoir :

- un principe de justice ou d'équité, selon lequel le maintien d'un organisme est justifié lorsque ses activités appuient des groupes particuliers de la société;
- un principe d'efficacité économique, selon lequel le maintien d'un programme est justifié lorsque les forces du marché ne génèrent pas les résultats optimaux du point de vue de la société, notion à laquelle on réfère généralement par « échec du marché » ou « déficiences du marché ».

Selon les ouvrages consultés, les activités du CCHST sont compatibles avec ces principes justificatifs. De nombreux types d'information ont, pour la société, une valeur qui dépasse le coût de leur production et ils ne seront pas générés si les entreprises doivent récupérer l'intégralité de leurs coûts. Telle est l'essence des déficiences du marché pour ce qui concerne l'information, en rapport avec le CCHST. Ce dernier fournit aux travailleurs et aux gestionnaires des renseignements nécessaires pour régler les problèmes de santé et de sécurité au travail. Il s'agit d'une stratégie à la fois très efficace et très rentable, qui appuie la mise en œuvre et la réglementation en matière de sécurité et d'hygiène au travail. Dans le contexte du système de responsabilité interne canadien en matière de santé et de sécurité au travail, les informations neutres et objectives fournies par le CCHST jouent un rôle essentiel.

Pour le CCHST, les liens de causalité entre les activités, la divulgation d'information, la prestation de services, les extrants, les retombées du programme et, enfin, le rendement global du Canada en matière de santé et sécurité sont présentés dans le modèle logique décrit dans le tableau I-1. Les attentes à l'égard du rendement présentées dans ce modèle logique ont été confirmées par les résultats de la présente évaluation qui démontre la portée et l'impact considérable du CCHST.

Tableau I-1 Modèle logique du CCHST



Les améliorations concernant la santé et sécurité au travail présentées dans le tableau I-1 sont le fruit du CCHST qui diffuse une gamme variée de produits et de services, dont certains sont offerts gratuitement et d'autres sont payants. Dans le cadre de la présente évaluation, TNS Canadian Facts a réalisé des sondages auprès des acheteurs des produits et services du CCHST ainsi que des utilisateurs du Service de demandes de renseignements et du site Web du CCHST. Voici quelques conclusions importantes de ce sondage :

- Pas moins de 75 % des utilisateurs du Service de renseignements interrogés ont précisé que les données du CCHST dont ils se servent concernent des changements actuels ou futurs dans leur milieu de travail qui pourraient améliorer la santé et la sécurité au travail.
- De même, 76 % des acheteurs de produits et services du CCHST ont indiqué que les données du CCHST dont ils se servent concernent des changements actuels ou futurs dans leur milieu de travail qui pourraient améliorer la santé et la sécurité au travail.
- De par sa nature même, la valeur de l'information produite par le CCHST pour une entreprise, comme pour la société dans son ensemble, augmente en fonction du nombre de personnes qui y ont accès. Cet usage étendu définit la « portée » même de l'information diffusée par le CCHST. De façon générale, les utilisateurs du site Web ont indiqué que chaque élément d'information obtenu du CCHST était susceptible de bénéficier ou bénéficierait à un grand nombre de travailleurs par suite de sa diffusion secondaire. Le nombre de personnes pouvant ainsi bénéficier de l'information varierait entre 1 et 10 personnes selon 27 % des répondants, entre 11 et 100 personnes selon 34 % des répondants, entre 101 et 500 personnes selon 16 % des répondants et dépasserait 500 personnes selon 17 % des répondants. Le présent rapport indique que l'information diffusée par l'intermédiaire du Service de demandes de renseignements, du *Rapport sur la santé et la sécurité* et des produits payants du CCHST a elle aussi une portée considérable.
- Le taux de satisfaction des utilisateurs-acheteurs actuels de produits du CCHST s'établissait à 84 % pour les délais de consultation, à 90 % pour l'utilité du produit, à 88 % pour la clarté de l'information et à 85 % pour la fiabilité des renseignements.
- Selon les entrevues réalisées auprès des répondants clés, le soutien au maintien de ces services gratuits par le CCHST, particulièrement en ce qui concerne la diffusion d'information non technique aux travailleurs, est généralisé.
- La majorité des répondants clés interrogés estimaient que les produits et services du CCHST répondaient à des besoins qui ne peuvent être comblés par d'autres sources d'information. Un petit nombre d'entre eux avaient recours à d'autres sources d'information, mais ils considéraient le CCHST comme la principale source de renseignements sur la SST.
- La prestation de services gratuits jouit d'un fort soutien d'une majorité écrasante des répondants clés. Selon eux, la facturation de frais pour les services actuellement offerts gratuitement aurait pour effet de réduire de beaucoup le nombre de travailleurs ayant accès à l'information dont ils ont besoin pour effectuer leur travail en toute sécurité.
- Les personnes interrogées avaient le sentiment général que l'information essentielle, particulièrement l'information qui s'adresse aux travailleurs individuels, devait continuer à être fournie gratuitement par le CCHST.

D. QUESTIONS RELATIVES À LA CAPACITÉ FINANCIÈRE

Notre rapport examine la capacité financière du CCHST de continuer à financer l'élaboration et la mise à niveau de sa gamme de produits et services gratuits et non gratuits. Le financement du CCHST provient d'une combinaison de crédits budgétaires prévus dans le cadre du Budget principal des dépenses, ainsi que des mesures de recouvrement des coûts par le biais de l'application de frais à certains de ses produits et services. Dès 2002-2003, le CCHST était tenu de générer 50 % de ses revenus annuels à partir des frais d'utilisation, le reste provenant des crédits budgétaires. Or, depuis, la popularité d'Internet comme source d'information gratuite sur la SST n'a cessé de croître et le CCHST a tenté d'atteindre sa cible de 50 % de recouvrement des coûts. Le CCHST n'était qu'à 1 % de sa cible des 50 % en 2002-2003 et 2003-2004, mais n'a récupéré que 46 % environ de ses coûts durant chacun des exercices suivants, et ce jusqu'à la fin de 2007-2008.

Il a été très difficile pour le CCHST d'atteindre un taux de recouvrement de 46 % (et encore plus de 50 %) en raison de l'accessibilité de plus en plus grande d'informations sur la santé sur Internet. Le CCHST a relevé ce défi en élaborant de nouveaux produits et services, et en réinventant les produits et services existants afin de mieux répondre aux besoins des clients et de les fidéliser.

Les bases de données traditionnelles du CCHST – MSDS (fiches signalétiques), CHEMPendium, RTECS et la collection de bases de données regroupées dans la catégorie Références SST – ont toutes diminué en importance, avec des taux de revenus annuels qui ont diminué de 4,1 % (CHEMPendium/CHEMInfo) à 7,8 % (MSDS). En 1996-1997, ces divers produits représentaient environ 46 % des revenus du CCHST provenant des produits payants, mais en 2002-2003, la part de revenus qu'ils généraient a diminué à 37 %, puis à 26 % en 2008-2009.

Récemment, le CCHST a centré ses efforts sur l'élaboration de produits à valeur ajoutée adaptés aux besoins précis des acheteurs qui comptent sur les bases de données SST, de même que sur leurs capacités internes pour la collecte de renseignements, la synthèse et la conception de produits. Ces produits peuvent différer des informations gratuites sur la SST disponibles à partir d'autres sources et permettent aux organismes clients d'impartir efficacement la fourniture et la mise à jour des services requis afin de satisfaire aux exigences en matière d'information sur la SST.

Des innovations ont été réalisées avec succès dans trois principaux groupes de produits :

- Le service de gestion des FS (SGFS) a été lancé en 2005-2006. Il représentait plus de 7 % des revenus découlant des produits en 2008-2009, sans réduire les ventes découlant du service de FS traditionnel. Le logiciel Travaux SST est un autre produit semblable introduit par le CCHST en 2008-2009 – un système personnalisé accessible par le Web conçu pour aider les acheteurs à gérer et à améliorer leurs programmes en santé et sécurité au travail.
- L'intégration de renseignements provenant de différentes sources pour élaborer des produits à valeur ajoutée a permis de répondre aux besoins d'une clientèle particulière. Cette stratégie a permis d'observer une croissance dans trois secteurs : le Service d'information sur la législation (en combinant la législation en matière de santé, de sécurité et d'environnement aux normes citées), le PAE (programme d'appui à l'éducation; une collection de bases de données existantes sur l'environnement et la SST conçues spécialement pour les institutions d'enseignement), et les publications originales du CCHST.
- L'élaboration et la fourniture de cours d'apprentissage en ligne afin d'offrir une formation efficace et pratique sur des thèmes liés à la santé et la sécurité au travail qui complètent les

cours en classe existants du CCHST. Les cours en ligne ont été offerts pour la première fois en 2004-2005 et ont rapidement pris de l'expansion en réponse à la demande des clients. Un plus grand nombre de cours est maintenant offert. En 2008-2009, les cours en ligne représentaient près de 15 % des revenus découlant des produits du CCHST.

Cette analyse des changements concernant l'offre de produits nous permet de tirer une importante leçon : le CCHST doit investir de façon continue dans l'élaboration de nouveaux produits et améliorer les produits existants pour maintenir ses revenus actuels, et, par le fait même, assurer la prestation de services d'information gratuits, complets et de grande qualité. Toutefois, ce changement continu vers des produits à valeur ajoutée a aussi pour conséquence d'exiger des investissements importants à la fois pour l'élaboration initiale et la mise à jour continue.

Selon les données de comparaison entre les coûts et les revenus des principaux produits déjà connus, la concurrence comprime les marges bénéficiaires pour un certain nombre de produits, par exemple le Service d'information sur la législation et les bases de données CHEMPendium/CHEMInfo. Les marges auparavant touchées pour la base de données MSDS (excluant le SGFS) sont disparues, les ventes ayant décliné plus rapidement que les coûts. Toutefois, les évaluations des coûts et des marges sur les produits de base de données doivent aussi prendre en compte le rendement des produits connexes, par exemple le PSE dans le cas de la base MSDS, lequel inclut l'accès aux bases MSDS/FTSS, à CHEMInfo, au RTECS et aux bases de données incluses dans les références sur la SST. Les marges respectivement réalisées sur les revenus combinés et les coûts combinés des bases de données MSDS, CHEMPendium/CHEMInfo, RTECS, PSE et les références SST étaient +11,7 %, +23,4 % et 17,2 % pour chacun des exercices de 2005-2006 à 2007-2008.

Notre analyse du rendement financier révèle que le CCHST a dû consacrer beaucoup de temps et d'argent à ses principales bases de données tout en élaborant et en faisant la promotion de produits à valeur ajoutée que les clients sont moins susceptibles d'obtenir à peu ou pas de frais d'une autre source. Toutefois, en dépit de ces efforts substantiels, le CCHST n'a pas réussi à accroître sa proportion de revenus provenant du recouvrement des coûts au-delà des 46 %. En même temps, les marges brutes sont demeurées stables ou ont diminué pour plusieurs des bases de données traditionnelles et des combinaisons de produits.

Les tendances observées à l'égard de la composition des revenus de produits suggèrent qu'un taux de recouvrement des coûts de 50 % n'est plus viable. S'il est vrai qu'un certain pourcentage de recouvrement des coûts permet de veiller à ce que le CCHST maintienne une discipline financière et concentre ses efforts sur les besoins des clients, l'atteinte d'un recouvrement des coûts de 50 % à l'avenir nécessitera des coupures tant dans les services et produits payants que gratuits de même qu'une perte de la masse critique. À court et à moyen terme, la part de financement assurée par des crédits parlementaires devra s'élever à au moins 60 % pour permettre au CCHST de continuer à offrir une gamme de services et de produits gratuits très prisés, tout en finançant le développement et le renouvellement continus des services et des produits gratuits et payants.

E. MODES DE FINANCEMENT D'ORGANISMES SPÉCIALISÉS EN SST SEMBLABLES

Examiner les structures financières d'organismes publics semblables dont le mandat, ou une partie du mandat, consiste à fournir des services et des renseignements sur la SST peut fournir un éclairage nouveau concernant la capacité du CCHST à offrir un niveau adéquat de services tout en récupérant une part élevée de ses coûts par le biais de frais de service et de produits payants. Nous

avons examiné les informations publiées sur les sites Web de quatre organismes de SST œuvrant dans d'autres sphères de compétence pour déterminer l'importance de la divulgation d'informations dans leur mandat et leurs sources de financement. Les organismes que vous avez examinés sont les suivants :

- Agence européenne pour la santé et sécurité au travail (EU-OSHA);
- Institut finlandais de la santé au travail (FIOH);
- Health and Safety Executive (Royaume-Uni);
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH aux États-Unis).

Nous avons observé que le CCHST revêt un caractère unique comparativement à ces autres organismes de SST en ce sens qu'il centre ses efforts sur la réalisation d'un objectif unique de promotion de la santé et de la sécurité au travail en plus de dépendre largement du recouvrement des coûts pour financer ses activités. Seul un autre organisme, l'Institut finlandais de la santé au travail, obtient un taux de recouvrement des coûts semblable (environ 40 %) à celui du CCHST, mais plus de 70 % des revenus découlant des produits payants du FIOH proviennent de ses services de recherche et consultation, et seulement 25 % proviennent de la formation et de la vente de produits d'information.

Il convient aussi de souligner que ces organismes internationaux analogues offrent une vaste gamme de services et de produits gratuits et (parfois) payants par le biais de leurs sites Web et de bulletins électroniques. Il est fort probable qu'au moins une partie des informations offertes par ces organismes – qui ont été examinées attentivement et validées de manière semblable aux informations du CCHST – sont identiques ou très semblables aux informations et directives que l'on retrouve dans les produits payants du CCHST. En d'autres mots, le CCHST fait concurrence à des sources gratuites de grande qualité en matière de données SST que plusieurs utilisateurs peuvent appliquer directement au contexte canadien. Les travailleurs autonomes et les utilisateurs moins avertis sont, toutefois, moins susceptibles d'être en mesure de faire cela.

II INTRODUCTION

A. OBJECTIFS DU PROJET

Le CCHST canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) a été créé pour promouvoir le droit fondamental de tous les Canadiens à un lieu de travail sain et sécuritaire. Le CCHST relève d'un conseil tripartite composé de représentants des syndicats, des employeurs et des gouvernements. Le CCHST a confié à TNS Canadian Facts et à KPMG LLP le mandat de réaliser la présente évaluation de ses activités et de sa capacité financière. Ses objectifs sont les suivants :

- évaluer la pertinence du programme ainsi que la mesure dans laquelle il répond aux besoins, rejoint les clientèles visées et obtient les résultats escomptés;
- évaluer la capacité financière du CCHST d'assumer ses responsabilités efficacement et de présenter une stratégie lui permettant d'assurer sa viabilité économique.

B. MÉTHODOLOGIE

1. Évaluation des activités

Nous avons eu recours, pour les besoins de la présente étude, à une vaste gamme de sources de données. Nous avons entre autres réalisé des sondages auprès de 262 acheteurs actuels de produits, de 226 utilisateurs du Service de demandes de renseignements et de 513 utilisateurs du site Web du CCHST. Nous avons également mené des entrevues auprès d'intervenants clés représentant le secteur privé, les syndicats et les pouvoirs publics. On trouve ci-après des données plus détaillées sur les sondages en question.

La présente évaluation a donné lieu à la réalisation de deux sondages interactifs dont les participants étaient inscrits à un tirage donnant la chance de gagner un abonnement d'un an à un des principaux produits du CCHST.

Sondage instantané auprès des visiteurs du site Web : Une bannière électronique invitant les visiteurs à répondre à un sondage a été placée dans les pages suivantes du site du CCHST :

- Page d'accueil « CCOHS » : <http://www.ccohs.ca>,
- Page d'accueil « CCHST » : <http://www.cchst.ca>,
- Page d'accueil « OSH Answers » et pages sélectionnées : <http://ccohs.ca/oshanswers/>,
- Page d'accueil « Réponses SST » : <http://www.cchst.ca/reponsesst/>,

- Page d'accueil « Web Information Services » : <http://ccinfoweb.ccohs.ca/>,
- Page d'accueil « Service d'information sur le Web » : <http://ccinfoweb.cchst.ca/>,
- Page d'accueil « Products and Services » : <http://www.ccohs.ca/products/>,
- Page d'accueil « Produits et Services » : <http://www.cchst.ca/products/>.

Les répondants ont eu la possibilité de répondre au questionnaire du sondage sur le site interactif de TNS du 1^{er} au 24 avril 2009. Il faut donc garder à l'esprit qu'il s'agit d'un échantillon prédéterminé.

Sondage auprès de la clientèle : Le CCHST a invité par courriel 4 029 clients répertoriés dans sa base de données (1 855 clients payants et 2 174 clients du Service de demandes de renseignements) à participer à un sondage en ligne. Au total, 3 822 courriels ont atteint leur destinataire et 207 ont été retournés sans réponse. Le CCHST a également transmis deux notes de rappel par courriel. Le questionnaire pouvait être rempli en ligne du 1^{er} au 29 avril 2009.

Le fichier échantillon faisait état de quatre types de produits/services :

- Demandes de renseignements,
- Services Web,
- CD/DVD,
- Publications.

Sondage auprès des visiteurs du site Web : Au total, 565 visiteurs ont répondu au sondage au cours de la période d'interrogation.

Sondage auprès de la clientèle : Au total, 500 personnes (227 clients payants et 273 clients du Service de demandes de renseignements) ont accepté de répondre au sondage, pour un taux de réponse légèrement supérieur à 13 %. Après avoir retiré un petit nombre de réponses où les répondants n'avaient pas répondu à des questions fondamentales, les réponses analysées dans l'étude proviennent de 219 clients payants et de 243 clients du Service de demandes de renseignements.

Vous trouverez en annexe du présent rapport le questionnaire (anglais et français) du sondage auprès de la clientèle réalisé sur Internet ainsi que le questionnaire (anglais et français) du sondage instantané effectué auprès des visiteurs du site Web du CCHST.

2. Évaluation de la capacité financière

Notre évaluation de la capacité du CCHST à financer l'élaboration et la fourniture de services à l'appui de son mandat principal relativement aux avantages offerts aux utilisateurs des produits et services de SST comportait les éléments suivants :

- Des entrevues avec les dirigeants et les gestionnaires du CCHST responsables des gammes de produits et de services afin de cerner et d'évaluer les facteurs qui déterminent la demande à

l'égard des produits et services, et la capacité du CCHST à recouvrer les coûts de ces services auprès des clients.

- Un examen des tendances concernant le niveau et la composition des recettes provenant des produits et services au cours des dernières années, en se fondant sur les données financières du CCHST.
- L'inclusion de questions posées au cours des entrevues et des sondages auprès des clients et répondants clés pour obtenir un point de vue extérieur concernant les facteurs ayant une incidence sur la demande à l'égard des produits et services de SST, la volonté des utilisateurs de payer pour obtenir ces renseignements, la mesure dans laquelle le recouvrement des coûts peut limiter la diffusion de renseignements sur la SST à la clientèle visée et la mesure dans laquelle ces renseignements peuvent être obtenus gratuitement auprès d'autres sources fiables.
- Une comparaison de la structure de financement et des résultats du CCHST par rapport à un nombre limité d'autres organismes ayant le mandat de diffuser des renseignements de SST pour améliorer la santé et sécurité au travail. Des informations provenant de quatre organismes ont été examinées : l'Agence européenne pour la santé et sécurité au travail (EU-OSHA), l'Institut finlandais de la santé au travail (FIOH), la Health and Safety Executive du Royaume-Uni et le National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) des États-Unis. Cette analyse a étudié les mandats et les services de ces organismes afin de déterminer les similitudes avec le CCHST, leurs modes de financement ainsi que leur degré d'asservissement au recouvrement des coûts.

C. STRUCTURE DU PRÉSENT RAPPORT

Dans le présent rapport, nous fournissons au chapitre III des renseignements détaillés sur la situation actuelle du CCHST, ce qui inclut son mandat, ses objectifs généraux et sa structure. Le chapitre IV fait état des résultats de notre évaluation des activités du CCHST et examine les enjeux reliés à la pertinence et à la raison d'être du CCHST, à la prestation de services, à son incidence et à ses retombées, à sa rentabilité et aux solutions de rechange pour l'ensemble de ses activités. Les conclusions de notre évaluation de la capacité financière du CCHST font l'objet du chapitre V. Enfin, nous présentons dans le dernier chapitre, le chapitre VI, les principales conclusions tirées de l'évaluation. Les recommandations formulées à la lumière des résultats de l'évaluation des activités et de l'analyse de la capacité financière figurent dans les chapitres IV et V respectivement.

III SITUATION ACTUELLE DU CCHST

Ce chapitre de notre rapport précise le contexte dans lequel s'inscrit la présentation subséquente des résultats de l'évaluation des activités et de la capacité financière. Il résume les principaux éléments du mandat du CCHST et les principales caractéristiques de sa situation financière.

Jusqu'en 1989, le CCHST était un service gouvernemental intégralement financé, doté d'un budget de fonctionnement de 10 millions de dollars (environ 15,3 millions de dollars en dollars de 2008). En 1987, le CCHST mettait en œuvre un processus limité de recouvrement des coûts visant à récupérer une partie des dépenses encourues pour produire des disques compacts. En 1989, le CCHST se voyait ordonner par le Conseil du Trésor de devenir autonome financièrement, par voie de recouvrement des coûts, à partir de 1991. Comme il s'est révélé impossible pour le CCHST de se garantir un financement entièrement autonome, ce dernier a dû se résoudre à réduire de façon substantielle ses effectifs et ses activités. Depuis, le CCHST a apporté plusieurs changements afin de s'adapter aux niveaux de financement inférieurs, principalement en élaborant des séries de produits et services évolutifs vendus au Canada et ailleurs dans le monde.

Le financement du CCHST provient d'une combinaison de crédits budgétaires prévus dans le cadre du Budget principal des dépenses, ainsi que de mesures de recouvrement des coûts par le biais de l'application de frais à certains de ses produits et services. Le CCHST reçoit aussi des contributions annuelles de la part des provinces pour couvrir les coûts liés au Service de demandes de renseignements. Dès 2002-2003, le CCHST était tenu de générer 50 % de ses exigences en matière de financement annuel à partir des frais d'utilisation, le reste provenant de crédits budgétaires. Or, depuis, la popularité d'Internet comme source d'information gratuite sur la SST n'a cessé de croître et le CCHST n'a réussi à recouvrer que 46 % de ses coûts pour les exercices 2004-2005 à 2007-2008, et les prévisions pour 2008-2009 annonçaient un recouvrement de 43 % seulement. Cette diminution dans la part des revenus provenant du recouvrement des coûts s'est produite malgré une innovation continue dans la gamme de produits, l'abandon de produits non viables et des mesures visant à contrôler ou à réduire les coûts des produits. Malgré tout, le CCHST a affiché un taux de recouvrement des coûts élevé comparativement à celui obtenu par les organismes canadiens et internationaux comparables ayant comme mandat de diffuser des renseignements sur la SST et de promouvoir de meilleures pratiques en santé et sécurité au travail.

Nous estimons, à la lumière des résultats de la présente étude, que le taux de recouvrement des coûts de 50 % n'est plus viable. S'il est vrai qu'un certain pourcentage de recouvrement des coûts permet de veiller à ce que le CCHST maintienne une discipline financière et concentre ses efforts sur les besoins des clients, l'atteinte d'un recouvrement des coûts de 50 % à l'avenir nécessitera des coupures tant dans les services et produits payants que gratuits de même qu'une perte de la masse critique. Une telle diminution de la capacité financière compromettrait les avantages que comportent, pour les sociétés auxquelles contribue le CCHST grâce à ses informations et services gratuits et payants, la diminution ou l'élimination des risques en milieu de travail.

A. MANDAT, OBJECTIFS ET PRINCIPAUX RÉSULTATS

Le CCHST est, selon l'Annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, un organisme indépendant du gouvernement fédéral qui doit rendre compte au Parlement par l'entremise du ministre du Travail. Le mandat, les responsabilités et les pouvoirs du CCHST, qui sont définis

dans la *Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail*, sont exposés de façon sommaire au tableau III-1. Cette loi met l'accent sur la promotion de la santé et de la sécurité en milieu de travail au Canada, et sur la réduction ou l'élimination des décès, des blessures et des maladies. Le CCHST a choisi de remplir son mandat aux termes de l'énoncé de mission figurant sur son site Web. Sa mission est décrite comme suit :

Notre mission consiste à servir de centre d'excellence pour le Canada en matière d'initiatives de prévention des maladies et des blessures liées au travail et de diffusion d'information sur la santé et la sécurité au travail.

Nous voulons promouvoir la santé et la sécurité au travail au Canada afin de :

- *Faciliter la consultation et la collaboration entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.*
- *Faciliter la participation des travailleurs et des employeurs.*
- *Aider à l'élaboration et au soutien des politiques et des programmes.*
- *Jouer le rôle de centre national de renseignements dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail.*

Le CCHST est également assujéti à la *Loi sur les langues officielles* et, conformément à son mandat national, fournit des services à la fois en français et en anglais.

Tableau III-1 Pouvoirs du CCHST aux termes de la *Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail*

<p>Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) a pour mission :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) de promouvoir, au Canada, l'hygiène et la sécurité au travail ainsi que la santé physique et mentale des travailleurs; b) de faciliter, pour l'établissement et le maintien de normes élevées d'hygiène et de sécurité au travail adaptées au contexte canadien : <ul style="list-style-type: none"> (i) la consultation et la collaboration entre les administrations fédérale, provinciales et territoriales; (ii) la participation des travailleurs et employeurs; c) d'aider à l'élaboration et au soutien de politiques et programmes en vue de réduire ou de supprimer les accidents du travail; d) de jouer le rôle d'un centre national disposant de données statistiques et d'autres renseignements dans le domaine de l'hygiène et de la sécurité au travail.
<p>Dans l'exécution de sa mission, le CCHST peut</p> <ul style="list-style-type: none"> a) lancer, promouvoir, appuyer ou évaluer des programmes de recherche; b) créer et exploiter des systèmes et installations destinés à recueillir, enregistrer, traiter, analyser, évaluer et diffuser les données statistiques et autres renseignements; c) publier et diffuser par tout autre moyen des renseignements, notamment d'ordre scientifique et technologique; d) fournir des conseils, des renseignements et des services aux travailleurs, aux syndicats, aux employeurs, aux organisations nationales, provinciales et internationales, aux gouvernements et au grand public relativement aux problèmes actuels et éventuels dans le domaine de l'hygiène et de la sécurité au travail; e) appuyer et faciliter la formation du personnel spécialisé dans le domaine de l'hygiène et de la sécurité au travail; f) parrainer et appuyer des réunions publiques, des congrès et des séminaires; g) dépenser, pour l'application de la présente loi, les crédits affectés par le Parlement à ses travaux ou les sommes reçues dans le cadre de ses activités; h) reconnaître les contributions marquantes des organismes publics ou privés ou des particuliers dans le domaine de l'hygiène et de la sécurité au travail; i) prendre toute autre mesure utile à l'exécution de sa mission.

Le mandat et les pouvoirs confiés au CCHST supposent implicitement que la société bénéficie de l'amélioration de l'hygiène et de la sécurité au travail et, qu'en jouant un rôle de dépositaire national, de centre de diffusion de l'information et de moteur de changement, le CCHST contribue à la matérialisation de ces améliorations. Les blessures et les décès en milieu de travail demeurent un lourd fardeau au Canada – selon certaines estimations, ces coûts atteindraient 20 milliards de dollars par année. En conséquence, même de faibles améliorations du rendement en la matière peuvent avoir des retombées positives importantes par rapport à l'investissement public consacré au CCHST. Les données dont fait état le présent rapport indiquent que les économies

réalisées au chapitre de la réduction des risques sont encore plus élevées, ce qui révèle que la société aurait intérêt à accroître les ressources qu'elle consacre à la réduction des risques en milieu de travail.

B. PRODUITS ET SERVICES

Le CCHST offre une vaste gamme de produits et de services, certains gratuits, certains payants, qui mettent à profit une base exhaustive de renseignements sur la santé et la sécurité au travail (SST) et la mise en application des technologies de gestion de l'information, et il réalise une grande diversité de projets concertés qui visent à le garder à la fine pointe des connaissances en matière de SST. Les principaux produits et services offerts par le CCHST sont répartis dans les huit catégories suivantes qui sont brièvement définies aux présentes :

- *Service de demandes de renseignements* : Le Service de demandes de renseignements est un service personnalisé et individuel bilingue qui offre gratuitement aux Canadiens des renseignements sur la santé et la sécurité au travail. Le CCHST répond aux demandes de renseignements par téléphone et par courriel, et toutes les demandes sont confidentielles. L'information communiquée est impartiale et considérée comme pertinente autant par les travailleurs que par les employeurs, les syndicats et les gouvernements. Le CCHST offre un service personnalisé à chaque demandeur, la réponse étant communiquée verbalement ou par écrit selon sa nature propre. Les renseignements sont habituellement transmis directement au demandeur, des renvois à d'autres organismes étant effectués au besoin. Environ 13 000 demandes par téléphone et par écrit sont traitées annuellement par le Service de demandes de renseignements.
- *Réponses SST* : Depuis quelques années, le Service de demandes de renseignements a été élargi pour offrir sur le Web une option libre-service appelée *Réponses SST*, qui constitue en fait un répertoire de plus de 3 000 questions et réponses sur la santé et la sécurité au travail que l'on peut consulter sur le site Web du CCHST 24 heures par jour. Ce service offert sur le Web sous forme de foire aux questions donne des informations essentielles pour prendre des décisions et des mesures éclairées en vue d'éliminer les maladies et les blessures en milieu de travail. La rubrique *Réponses SST* a été consultée par environ 2,6 millions d'utilisateurs du Web au cours de l'année en 2008-2009, avec un total de 8,4 millions de demandes.
- *Publications* : Offrir un service d'information sur document papier, sous une forme et dans un format facilement utilisables par tous les intervenants d'un milieu de travail, traitant des principaux problèmes et préoccupations que soulèvent la santé et la sécurité au travail au Canada.
- *Service de renseignements et base de données sur les produits chimiques* : Offrir aux Canadiens un accès facile et commode à des renseignements sur les produits chimiques faisant autorité et en lien avec la santé et la sécurité au travail, qui ont été soigneusement recueillis auprès de spécialistes partout dans le monde.
- *Base de données générale sur la SST* : Offrir aux Canadiens un accès facile et commode à des renseignements faisant autorité en matière de SST, soigneusement recueillis auprès de spécialistes partout dans le monde.

- *Service d'information sur la législation* : Offrir, au moyen d'un guichet unique, un accès facile à des versions fiables et à jour de toutes les lois et tous les règlements canadiens sur la santé, la sécurité et l'environnement, assortis des hyperliens vers les documents connexes tels que les normes, les lignes directrices et les codes de bonnes pratiques pertinents.
- *Information et services sur mesure* : Offrir des renseignements personnalisés sur la SST, adaptés aux besoins de clients, secteurs ou organisations spécifiques afin de les aider à enrichir leurs connaissances et à améliorer leur rendement en matière de santé et de sécurité au travail. Ce type de produit sur mesure inclut le système Travaux SST et le logiciel CANWrite pour faciliter la rédaction de fiches signalétiques.
- *Initiatives de prévention des maladies et des blessures* : En collaboration avec les organismes canadiens et internationaux, mettre en œuvre, promouvoir et appuyer des initiatives visant à éliminer les maladies et les blessures liées au travail.
- *Éducation et formation* : Mettre en œuvre, promouvoir et appuyer des programmes de formation et d'éducation visant à éliminer les maladies et les blessures liées au travail, que ce soit en classe ou en ligne.
- *Fiches signalétiques* : Donner accès à plus de 350 000 fiches signalétiques à jour (appelées FS, FTSS ou MSDS en anglais) établies par 1 200 fabricants et fournisseurs nord-américains. Ce domaine comprend aussi la base FTSS, qui donne accès à des fiches signalétiques et à un programme de gestion des FS en français appelé Service de gestion des fiches signalétiques (SGFS).

Les services d'information du CCHST prennent appui sur une vaste collection de bases de données, à partir desquelles une gamme variée de produits et services en matière de SST sont élaborés et diffusés sous divers formats électroniques (CD-ROM, DVD-ROM), Web et intranet) ainsi qu'en version imprimée. Ces bases de données sont utilisées en milieu de travail à des fins aussi diverses que l'élaboration de programmes d'équipement de protection individuelle, l'évaluation des risques en milieu de travail, le soutien aux intervenants en cas d'urgence, la mise sur pied de programmes de premiers soins et de surveillance médicale, l'élaboration de programmes de formation, l'assurance de la conformité aux exigences réglementaires, l'entreposage, la manutention et le transport appropriés des produits chimiques, ainsi que divers travaux de recherche.

Les initiatives les plus récentes du CCHST ont porté sur la mise en œuvre de son expertise pour offrir des services spécialisés en matière de santé et sécurité au travail. Ces services incluent un grand nombre de cours en ligne, les Services de gestion de fiches signalétiques, Travaux SST et CANWrite. Ces trois derniers services offrent aux employeurs une vaste gamme de FS, des services de gestion des FS conformes au SIMDUT, ainsi qu'un logiciel de rédaction de FS. Travaux SST est un système personnalisé de gestion de programmes ministériels sur la santé et sécurité au travail. Ces initiatives sont le reflet d'un changement stratégique visant à compléter le rôle de diffuseur d'information traditionnel du CCHST afin d'inclure l'élaboration de services à l'appui du travail des professionnels de la santé et sécurité au travail et d'autres employés qui ont des responsabilités liées à la santé et la sécurité au travail au sein de leur organisme.

C. RÉSULTATS STRATÉGIQUES ET RÉSULTATS PRÉVUS

Le CCHST, par le biais des nombreuses activités décrites ci-dessus et d'une collaboration tripartite, offre des services de préparation et de diffusion de renseignements sur la santé et la sécurité au travail. Ces activités servent à appuyer les résultats stratégiques décrits ci-dessous :

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

Le CCHST réalise cet objectif stratégique global en utilisant le financement de ses activités pour produire les résultats suivants :

- Accès facile aux renseignements et aux services relatifs à la santé et à la sécurité au travail;
- Meilleure connaissance et compréhension accrue des questions liées à la santé et à la sécurité en milieu de travail;
- Application des informations en matière de santé et de sécurité au travail afin d'améliorer les pratiques en milieu de travail;
- Recouvrement partiel des coûts grâce aux frais d'utilisation exigés des utilisateurs.

Dans la présente évaluation, tous les programmes et toutes les activités du CCHST mis en œuvre pour atteindre les résultats stratégiques sont évalués, ce qui inclut la raison d'être, les répercussions et les effets, le rapport coût-efficacité et les solutions de rechange. L'évaluation des répercussions représente le plus grand défi puisque les données sur les résultats relatifs à la santé et sécurité au travail sont influencées par un grand nombre de variables, notamment les activités du CCHST. Nous avons donc mesuré la portée du CCHST en fonction de l'utilisation de ses services et programmes pour ensuite estimer par déduction la portée probable selon cette utilisation. Pour la période visée par la présente étude, nous arrivons à la conclusion que le CCHST a bel et bien atteint les résultats stratégiques définis dans son mandat.

IV RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES ACTIVITÉS

A. JUSTIFICATION ET PERTINENCE

1. Le rôle du CCHST

L'évaluation de la raison d'être des programmes et activités du CCHST vise à déterminer la mesure dans laquelle les activités courantes permettent au CCHST de s'acquitter de sa mission initiale. Le CCHST a pour mandat de promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire. En tant qu'organisme national, le CCHST dirige un grand nombre d'activités pour atteindre ses objectifs, notamment :

- La diffusion de documents techniques, de données et de renseignements relatifs à la sécurité à l'intention de la communauté de la santé et de la sécurité, principalement dans le but d'améliorer la coordination et l'accessibilité 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 partout au Canada.;
- Le soutien des améliorations visant les programmes SST mis en œuvre à l'échelle de l'entreprise;
- L'éducation et la formation, notamment par des cours d'apprentissage en ligne;
- D'autres activités conformes au mandat du CCHST, 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;
- Des initiatives visant à éliminer les blessures et les maladies.

Ces activités génèrent un flux ininterrompu d'informations et de services. De par leur nature même, les informations et les services offerts par le CCHST ont des répercussions étendues et il est difficile de les relier précisément à l'une ou l'autre activité du CCHST. La diffusion de l'information est à l'évidence une activité utile. Toutefois, il est difficile de retracer toutes les répercussions et tous les effets de cette diffusion, non seulement dans le cas des renseignements en matière d'hygiène et de sécurité, mais pour tous les types d'informations en cause.

Le CCHST a pour finalité d'améliorer la santé et la sécurité en milieu de travail. Les activités décrites plus haut exigent de se faire reconnaître en tant que carrefour national de l'information sur la santé et la sécurité, ainsi qu'en tant que chef de file comme source d'information et de services sur la santé et la sécurité au travail (SST) pour les communautés des travailleurs et de la SST. Ces communautés incluent les travailleurs, leurs associations syndicales, les employeurs, les gouvernements et les professionnels associés au domaine de la SST.

La présente évaluation détermine le degré de reconnaissance obtenu par le CCHST auprès des chefs de file de la communauté de la SST. Il n'est pas possible de déterminer le nombre de blessures, de maladies et de décès évités grâce aux seules activités du CCHST, et encore moins d'en suivre les fluctuations. Les facteurs influant sur ces variables sont trop nombreux pour permettre d'établir l'incidence propre des activités du CCHST. Nous utilisons plutôt comme mesure de substitution l'importance de l'amélioration des conditions de travail rendue possible, de l'avis des utilisateurs, par l'information diffusée par le CCHST. Notre analyse, qui prend appui sur les résultats d'entrevues et de sondages, a permis de constater que les activités du CCHST ont non seulement les effets escomptés sur les conditions de travail, mais que ces effets sont considérables.

2. Avantages potentiels des activités du CCHST

Les activités et les produits du CCHST ont pour objet la diffusion d'information et de services reliés à la promotion de la santé et de la sécurité au travail. Les avantages susceptibles d'en découler consistent en une amélioration des conditions de travail s'accompagnant, en fin de compte, d'une diminution du nombre de maladies, de blessures et de décès, qui commande à son tour une réduction des jours de travail perdus et une hausse de la productivité. Il ne semble pas possible d'établir le lien entre l'amélioration de la sécurité en milieu de travail et l'un ou l'autre des produits ou activités du CCHST. Toutefois, dans la mesure où l'information diffusée par le CCHST permet de promouvoir le changement et d'améliorer la santé et sécurité au travail, il peut au bout du compte en découler de très importants avantages collectifs et une très forte hausse de la productivité.

L'information produite par le CCHST est diffusée par l'intermédiaire d'une série de produits et de services que les utilisateurs achètent, en plus des services qui sont gratuitement mis à la disposition du public. Quelle est « la valeur » de ces produits et services? D'un point de vue économique, les produits payants doivent avoir pour les acheteurs une valeur au moins équivalente à leur prix d'achat, sans quoi ils ne les achèteront pas. En revanche, l'utilité de ces produits pour l'ensemble de la société est fonction de la valeur associée à l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail pouvant leur être attribuée. Cette valeur peut être de beaucoup supérieure à la valeur marchande (le montant payé pour le produit du CCHST) puisque l'information, une fois achetée, peut permettre d'améliorer la sécurité au travail d'un grand nombre de travailleurs.

La valeur pour l'ensemble de la société des activités et des produits qui sont offerts gratuitement est également mesurée en fonction de la valeur associée à l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail qui peut leur être attribuée. Même les services pour lesquels les utilisateurs ne paient pas de façon directe peuvent avoir une valeur très élevée aux yeux des travailleurs et, par conséquent, de la société.

De nombreux ouvrages économiques sont consacrés à l'étude des avantages associés aux mesures visant à améliorer la sécurité des lieux de travail, qu'ils découlent de la réduction des risques de blessures, de maladies ou de décès et d'une amélioration de la productivité, d'une réduction de l'absentéisme, d'une compétitivité accrue des entreprises canadiennes ou d'une baisse des frais liés à la prestation des soins de santé. Il importe toutefois de souligner qu'il existe bon nombre d'autres fonctions gouvernementales pouvant servir de point d'éléments de comparaison pour l'évaluation des avantages offerts par les activités du CCHST sur le plan de la réduction des risques. Autrement dit, le problème de la détermination des avantages pour les Canadiens de la réduction des risques pour la santé et la sécurité en milieu de travail se présente de façon similaire dans bien d'autres organismes.

Les résultats des études récentes sur les risques en milieu de travail et la valeur des mesures visant la réduction de ces risques indiquent que les avantages de cette réduction sont beaucoup plus importants qu'on ne l'avait estimé à l'origine. Gunderson et Hyatt (2001) fournissent de nouvelles

données canadiennes selon lesquelles les avantages de la réduction des risques en milieu de travail sont plus de quatre fois supérieurs aux prévisions antérieures. Leigh (2001) a fourni des résultats similaires pour les États-Unis. Plus précisément, selon les estimations de Gunderson et Hyatt, les avantages que la société tire de la réduction des risques qui entraîneraient un décès peuvent atteindre 13 millions de dollars, alors que les avantages découlant de la réduction des risques qui entraîneraient une blessure non mortelle sont d'environ 20 000 \$².

En ce qui concerne l'incidence des blessures au travail, plusieurs études avancent que les travailleurs plus jeunes sont particulièrement à risque. Le CCHST reconnaît cette réalité et offre des services d'information sur son site Web dans la *Zone des jeunes travailleurs* créée à l'intention de ces travailleurs qui sont le plus à risque.

3. Blessures, décès et justification des activités

Le CCHST devait initialement jouer le rôle d'un centre national devant contribuer à réduire le nombre des blessures et des maladies professionnelles. Cette justification fondamentale demeure valide. Les données sur les statistiques canadiennes en matière de blessures et décès au travail révèlent d'importantes améliorations, mais que le nombre de blessures et de décès demeure toutefois quand même assez élevé. Les sources de données types font le lien entre les blessures et les décès liés au travail et le nombre de travailleurs occupés (la population exposée à des risques professionnels). Au Canada, la population active occupée comprenait 16,87 millions de personnes en 2007, dont environ 318 000 ont subi une blessure entraînant une perte de temps de travail. Enfin, 1 055 décès liés au travail ont été enregistrés.

Le tableau IV-1 présente des données comparatives sur les blessures et décès liés au travail pour les années 2007 (dernière année pour laquelle on dispose de données), et certaines années sélectionnées qui remontent jusqu'à 1970. Malgré une réduction importante du nombre de blessure et de décès par rapport au nombre de travailleurs, ce nombre reste élevé et nécessite qu'on y accorde une attention constante. Ces réductions des blessures et des décès sont selon toute vraisemblance attribuables à divers facteurs, notamment à une composition du secteur industriel qui varie, à l'évolution des technologies de production, à une meilleure éducation des travailleurs, et aux initiatives de l'industrie, sans oublier les programmes et politiques en matière de santé et de sécurité au travail, de même que les activités du CCHST.

Tableau IV-1 Blessures et décès liés au travail au Canada

Année	Employés (millions)	Blessures avec jours de travail perdus	Décès	Blessures par million de travailleurs	Décès par million de travailleurs
1970	7,03	301 653	918	42 909	131
1998	14,33	375 360	798	26 201	56

² - Gunderson, Morley et Douglas Hyatt. « Workplace Risks and Wages: Canadian Evidence from Alternative Models », *Revue canadienne d'économique*, v. 34, n° 2, mai, p. 377 à 395, 2001.

- Leigh, J. Paul, James Cone et Robert Harrison. « Costs of Occupational Injuries and Illnesses in California », *Preventive Medicine*, v. 32, n° 5, mai, p. 393 à 406, 2001

2003	15,80	348 854	963	22 709	61
2005	16,17	337 390	1 097	20 865	68
2007	16,87	317 524	1 055	18 822	63

Source : Développement des ressources humaines Canada, *Les accidents du travail au Canada et leurs coûts (1993-1997)*, 1999, et *Analyse des statistiques : accidents et mortalités survenus au travail, Canada, 1994-1998*, 2000. Pour 2003, 2005 et 2007 : *Accidents du travail et maladies professionnelles - Programme national de statistiques sur les accidents de travail*, Association des Commissions des accidents du travail du Canada, 2001-2003, et 2005-2007 et *Enquête sur la population active, 2003, 2005, 2007*, Statistiques Canada.

Les données du tableau IV-1 révèlent que des réductions concrètes des risques de blessures et de décès, même modestes, peuvent générer des avantages importants pour la société. On peut se faire une idée générale de la mesure dans laquelle la réduction du nombre des blessures et des décès justifie la poursuite du programme et des répercussions potentielles de celui-ci en combinant les données du tableau IV-1 aux données susmentionnées relatives à la valeur associée à la réduction des risques de décès et de blessures. On se souviendra que cette valeur était de 13 millions de dollars par décès et de 20 000 \$ par blessure non mortelle. Si on combine ces données au nombre de décès et de blessures enregistrés en 2007 selon le tableau IV-1, on constate que l'élimination complète des risques à l'origine de l'ensemble de ces accidents aurait permis d'économiser pratiquement 20,1 milliards de dollars. En d'autres termes, le coût pour la société canadienne des blessures et des décès liés aux risques présents en milieu de travail s'est établi à environ 20,1 milliards de dollars en 2007.

Cette analyse a un lien direct avec la raison d'être du CCHST. Dans l'hypothèse où les activités du CCHST se traduiraient par une réduction de 1 % de ces risques pour 2007, elles permettraient d'éviter 3 175 blessures et 10,6 décès. Selon les travaux de recherche cités précédemment, la société canadienne attribuerait une valeur approchant les 208 millions de dollars à une telle réduction.

4. Justification économique de ces activités

La justification économique du soutien gouvernemental accordé aux programmes et activités comporte trois volets, à savoir :

- le principe de justice ou d'équité, selon lequel un programme est justifié lorsque ses activités appuient des groupes particuliers de la société;
- le principe d'efficacité économique, selon lequel un programme est justifié lorsque les forces du marché ne génèrent pas les résultats optimaux du point de vue de la société, notion à laquelle on réfère généralement par « échec du marché » ou « déficiences du marché »;
- les avantages économiques de milieux de travail sains, lesquels se présentent sous la forme d'une amélioration de la productivité, d'une compétitivité accrue des entreprises canadiennes et d'une réduction des frais liés à la prestation des soins de santé.

Le soutien accordé au CCHST est compatible avec ces divers principes et avantages, ce qui justifie la raison d'être fondamentale du CCHST.

La première étape du processus d'évaluation d'un organisme comme le CCHST consiste à définir sa raison d'être officielle. Dans le cas du principe de l'efficacité économique, l'évaluation vise

à cerner les déficiences du marché, puis à établir un lien entre les activités de l'organisme et ces déficiences. Autrement dit, pour être pertinente, la raison d'être de l'organisme doit démontrer que celui-ci se consacre à des activités visant à corriger les déficiences initiales du marché. L'évaluation a donc pour objet de déterminer s'il est possible d'établir un lien plausible entre les activités de l'organisme telles qu'elles se déroulent actuellement et les déficiences inhérentes du marché, qui justifient l'existence même de l'organisme. Le présent chapitre montre comment l'incapacité des marchés de fournir des volumes suffisants de renseignements et de services reliés à la santé et à la sécurité au travail constitue la principale justification des activités du CCHST. Cette déficience du marché y est examinée à la lumière de la documentation abondante consacrée, en économie appliquée, à l'étude des problèmes liés à la commercialisation de l'information en tant que produit.

Dans un contexte commercial, les utilisateurs de l'information disposent de nombreux moyens pour éviter de payer la pleine valeur des renseignements obtenus ou même un montant égal à la valeur associée à l'utilisation qu'ils en font. La différence entre le montant qu'un utilisateur de l'information serait prêt à payer et le prix qu'il paie concrètement est appelée retombée. Examinons, par exemple, le cas d'un travailleur A qui paie pour acquérir des renseignements en matière de sécurité. Le travailleur B, après avoir observé les mesures prises par le travailleur A pour faire son travail de manière plus sécuritaire, suit son exemple. Dans ce cas, les avantages que tire B de l'utilisation de l'information payée par A constituent une retombée.

Il est clair que des coûts importants sont associés à la production et à la diffusion des renseignements en matière de sécurité utilisée par A et B dans l'exemple qui précède. Or, seul l'un des bénéficiaires de cette information contribue au recouvrement de ces coûts. Dans un tel contexte, on peut voir que de nombreux types de renseignements pouvant avoir, pour la société, une valeur qui dépasse leurs coûts de production ne seront pas générés par les entreprises si elles doivent récupérer l'intégralité des coûts correspondants. Telle est l'essence de la déficience du marché, tel qu'il s'applique à l'information diffusée par le CCHST.

L'organisme trouve une autre source de justification dans le rôle que joue l'information en ce qui concerne le respect des prescriptions réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité au travail. Les lieux de travail sont complexes et diffèrent les uns des autres à de nombreux égards. Les pouvoirs publics ont à cœur de faire appliquer les règlements en matière d'hygiène et de sécurité, mais l'exécution d'une inspection est coûteuse et même les inspecteurs les mieux formés ne sauraient appréhender les problèmes liés à un lieu de travail donné aussi bien que les travailleurs de l'établissement. La mise à la disposition des travailleurs, des gestionnaires et des employeurs des renseignements nécessaires pour régler ou au moins maîtriser les problèmes de santé et de sécurité au travail dans le cadre d'un système de responsabilité interne constitue, pour les pouvoirs publics, un mécanisme efficace et rentable ainsi qu'une stratégie complémentaire assurant la promotion, la mise en application et le respect de la réglementation en matière de sécurité et d'hygiène au travail.

Il y a donc un lien direct entre les activités, le mandat et les principes économiques et autres constituant la raison d'être du CCHST. L'organisme s'emploie à promouvoir la santé et la sécurité au travail. Il joue un rôle de carrefour national, assurant la production et la diffusion de renseignements ainsi que la prestation de services en matière de santé et de sécurité utilisés par un grand nombre de travailleurs canadiens. Les liens de causalité entre les activités, les extrants, les retombées et, enfin, les objectifs globaux de l'organisme sont clairs et ils ont été confirmés par les résultats de la présente évaluation, tel que décrit ci-dessous.

B. FOURNITURE DES PRODUITS ET SERVICES

1. Ressources affectées aux activités, et produits et services du CCHST du corpus

Le CCHST utilise ses ressources et les sommes provenant du recouvrement des coûts pour offrir une vaste gamme de produits et services. Une bonne partie de ces ressources sont affectées à la fois à l'élaboration des produits qui sont vendus et à la prestation des services offerts gratuitement aux Canadiens, ces services gratuits tirant parti du corpus de renseignements et de l'expertise bâtis par le CCHST, lesquels procèdent en partie de l'élaboration des produits vendus. En d'autres termes, il existe des coûts communs reliés aux produits payants et aux services gratuits. Des calculs présentés ailleurs dans le présent rapport indiquent que certains des coûts afférents à la prestation des services gratuits sont aussi liés à l'élaboration des produits payants. C'est-à-dire qu'en l'absence de ressources utilisées pour élaborer des produits payants, il serait difficile de fournir la quantité de services gratuits offerts à l'heure actuelle. Selon les entrevues réalisées auprès des intervenants clés, le maintien des services gratuits, particulièrement pour ce qui concerne la diffusion d'information non technique aux travailleurs individuels visant à promouvoir leur sécurité au travail, jouit d'un soutien généralisé.

2. Produits et services

Les activités et les produits du CCHST peuvent être regroupés dans les catégories suivantes :

- Service de demandes de renseignements,
- Site Web et particulièrement l'onglet *Réponses SST*,
- Vaste gamme de produits d'information vendus par le CCHST,
- Autres services, notamment production de l'information, formation, recherche et projets spéciaux,
- Éducation et formation,
- Initiatives et programmes visant à favoriser le respect des prescriptions réglementaires, et la réduction du nombre de blessures et de maladies liées au travail,
- Services innovateurs offerts par le CCHST, à savoir cours d'apprentissage en ligne, services de gestion de fiche signalétique (SGFS), Travaux SST pour gérer les programmes de santé et sécurité, et logiciel CANWrite pour la rédaction de FS.

a) *Service de demandes de renseignements*

Le Service de demandes de renseignements fournit les réponses aux questions de deux façons – par l'intermédiaire de son site Web (*Réponses SST*), et par l'entremise de son service de renseignements individualisés (téléphone, courriel et courrier postal). Comme il est mentionné précédemment, le Service de demandes de renseignements traite directement avec environ 13 000 clients par année et la rubrique *Réponses SST* est consultée par plusieurs millions d'utilisateurs. TNS Canadian Facts a réalisé un sondage téléphonique auprès de 243 utilisateurs actuels du Service de demandes de renseignements. De ce nombre, 30 % nous ont dit avoir utilisé le service au moins une fois par mois au cours des 12 mois précédents.

Selon les répondants au sondage, les renseignements obtenus du Service de demandes de renseignements du CCHST sont utilisés à des fins multiples pour promouvoir des améliorations au travail, notamment :

- pour résoudre les problèmes relevés en milieu de travail;
- pour des fins d'information, d'éducation ou de formation;
- pour améliorer les programmes de santé et de sécurité;
- pour usage personnel des renseignements en matière de santé et sécurité;
- pour assurer le respect des règlements en matière de santé et de sécurité au travail;
- pour élaborer des codes de bonnes pratiques;
- pour informer les comités de santé et de sécurité au travail.

La majorité (75 %) des répondants de ce service ont indiqué se servir des renseignements obtenus relativement à des changements actuels ou futurs du milieu de travail propres à améliorer la santé et la sécurité au travail. Ces données sont liées à l'évaluation des répercussions et des effets présentée plus loin dans ce chapitre.

Le sondage réalisé auprès des utilisateurs est la source des principaux indicateurs de rendement du Service de demandes de renseignements. Ces indicateurs de rendement incluent la rapidité d'exécution, la compétence et la courtoisie du personnel, sans oublier la satisfaction générale à l'égard du service, afin de disposer de mesures permettant de déterminer la qualité du service fourni. Les répondants ont accordé au Service de demandes de renseignements du CCHST une excellente cote pour tous les indicateurs. Les cotes accordées au CCHST à cet égard sont présentées au tableau IV-2.

**Tableau IV-2 Degré de satisfaction à l'égard du Service de demandes de renseignements du CCHST : sondages 2009 et 2005
(% de répondants satisfaits ou très satisfaits)**

INDICATEUR	% de satisfaction en 2009	% de satisfaction en 2005
Rapidité d'exécution	83 %	78 %
Connaissance et compétence du personnel	77 %	76 %
Courtoisie du personnel	83 %	87 %
Intégralité	77 %	75 %
Utilité	80 %	77 %
Clarté	77 %	80 %
Fiabilité	81 %	82 %
Satisfaction générale à l'égard des informations reçues	67 %	62 %

Source : Sondages auprès des utilisateurs réalisés par TNS Canadian Facts.

Afin de déterminer l'importance du Service de demandes de renseignements du CCHST en tant que service permettant aux répondants de satisfaire à leurs besoins en matière de santé et de sécurité au travail, on a également demandé aux répondants d'indiquer dans quelle mesure ils auraient pu utiliser les produits d'information offerts par d'autres organismes, d'estimer l'utilité relative de ces autres produits et de préciser si le CCHST devrait ajouter d'autres thèmes à sa gamme de sujets traités en santé et sécurité au travail. Voici les principales constatations que nous avons faites à la lumière des réponses obtenues :

- Au total, 20 % des répondants ont indiqué qu'ils auraient pu obtenir auprès d'autres organismes des produits pouvant remplacer les produits ou services du CCHST, tandis que 24 % ont affirmé le contraire et que 56 % ont déclaré ne pas pouvoir répondre à la question.
- En ce qui concerne l'utilité relative des éventuels produits de remplacement, 29 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient moins utiles que les produits du CCHST, 10 % des répondants ont affirmé qu'ils étaient plus utiles et 53 % des répondants ont mentionné qu'ils avaient une utilité à peu près équivalente, alors que 8 % ont déclaré ne pas pouvoir répondre à la question.
- Par ailleurs, 17 % des répondants ont affirmé qu'il existait des produits ou services non offerts par le CCHST qui pourraient les aider dans leur travail, tandis que 19 % ont indiqué que de tels produits ou services n'existaient pas et que 64 % ont dit ne pas le savoir.

- Pas moins de 76 % des répondants estimaient que le Service de demandes de renseignements du CCHST leur était d'une grande, sinon d'une très grande, utilité pour répondre à leurs besoins en matière de santé et de sécurité au travail.
- Les résultats obtenus par le Service de demandes de renseignements pour la plupart des paramètres mentionnés dans le tableau IV-2 se comparent favorablement aux résultats obtenus lors de l'évaluation précédente en 2005, tel qu'illustré dans la colonne de droite. Par ailleurs, le Service obtient un taux de satisfaction générale plus élevé que dans l'étude antérieure, mais en deçà du niveau pour les paramètres cotés individuellement. Il convient de noter que ce taux de satisfaction générale fait l'objet d'une question distincte en rapport avec les informations reçues et ne représente pas simplement la moyenne des cotes obtenues pour les autres paramètres.

Figure au nombre des autres produits offerts gratuitement par le CCHST *Le rapport sur la santé et la sécurité*, bulletin électronique mensuel lancé en janvier 2003 afin de diffuser des renseignements à jour sur la santé et la sécurité au travail. *Le Rapport sur la santé et la sécurité* est un autre produit qui permet au CCHST de remplir le mandat qui lui a été confié de fournir à tous les Canadiens des renseignements pertinents et impartiaux propres à les aider à prendre des décisions éclairées, et à promouvoir la santé et la sécurité en milieu de travail. TNS Canadian Facts n'a pas interrogé les lecteurs à ce moment, mais a mesuré la sphère de diffusion de cette publication. Le sondage de TNS révèle que 38 % des répondants étaient familiers avec le *Rapport sur la santé et la sécurité* tandis que 62 % ne l'étaient pas.

Le CCHST a effectué un sondage auprès de ses 25 029 utilisateurs qui a été publié en avril 2008. Voici les principales constatations qu'a permis de faire ce sondage auprès des lecteurs (221 réponses) :

- Près de 95 % des répondants se sont dits satisfaits ou très satisfaits du degré de lisibilité de la publication (format, mise en page, conception).
- Plus des trois quarts des répondants s'en inspirent pour apporter des changements dans leur milieu de travail.
- Environ 90 % des répondants partagent le *Rapport sur la santé et la sécurité* avec au moins un de leurs collègues de travail et 62 % en assurent la diffusion auprès d'au moins quatre personnes. Le *Rapport sur la santé et la sécurité* est consulté en moyenne par 23,5 collègues de travail, ce qui porte la sphère de diffusion de la publication à environ 585 000 lecteurs la sphère.
- Plus de 95 % des personnes interrogées affirment que le *Rapport sur la santé et la sécurité* leur est utile au travail.

b) *Produits d'information vendus par le CCHST*

Le CCHST commercialise une vaste gamme de produits et services, dont les principaux sont décrits au chapitre III, sous une diversité de formats englobant des produits Web payants, des DVD et CD payants, et des publications imprimées. TNS Canadian Facts a réalisé un sondage auprès de 219 acheteurs actuels. On constate d'abord que près de 60 % de ces 219 personnes achètent le produit ou le service depuis plus de trois ans.

Les produits du CCHST achetés par les répondants trouvent aussi des utilisations très variées pour améliorer la santé et sécurité des travailleurs, dont les plus fréquentes sont les suivantes :

- information, éducation ou formation;
- assurance de la conformité aux règlements en matière de santé et de sécurité au travail;
- amélioration des programmes de santé et de sécurité au travail;
- collecte de renseignements sur les produits chimiques utilisés au travail;
- résolution des problèmes liés au milieu de travail;
- utilisation par les comités de santé et de sécurité au travail;
- élaboration de codes de bonnes pratiques;
- préparation de fiches signalétiques.

Afin de disposer de mesures permettant de déterminer la qualité et la pertinence du service fourni aux utilisateurs, nous avons également invité les personnes interrogées à évaluer les produits ou services achetés du CCHST en fonction d'un certain nombre d'indicateurs de rendement tels que la rapidité d'exécution, la clarté, l'utilité et la satisfaction générale. Les produits et services payants du CCHST ont ainsi obtenu une excellente cote à l'égard de tous les indicateurs, comme en témoigne le tableau IV-3.

Tableau IV-3 Degré de satisfaction à l'égard des produits du CCHST – sondages 2009 et 2005 (% de répondants satisfaits ou très satisfaits)

INDICATEUR	% de satisfaction en 2009	% de satisfaction en 2005
Rapidité d'exécution	84 %	89 %
Intégralité	82 %	85 %
Utilité	90 %	92 %
Clarté	88 %	86 %
Fiabilité	85 %	87 %
Soutien à la clientèle	80 %	-
Satisfaction générale à l'égard du produit ou du service	82 %	80 %

Source : Sondage auprès des utilisateurs réalisé par TNS Canadian Facts.

En ce qui concerne le rapport qualité-prix, 94 % des répondants pouvant répondre à la question ont indiqué que les produits du CCHST présentaient un rapport qualité-prix égal ou supérieur à la moyenne, environ 30 % des personnes ayant répondu à la question estimant que ce rapport était supérieur à la moyenne.

Afin de déterminer l'importance du CCHST en tant qu'organisme permettant aux répondants de satisfaire à leurs besoins en matière de santé et de sécurité au travail, on leur a également demandé d'indiquer dans quelle mesure ils auraient pu utiliser les produits d'information d'autres organismes, d'estimer l'utilité relative de ces autres produits et de préciser si le CCHST devrait ajouter d'autres produits à sa gamme de produits sur la santé et la sécurité au travail. Voici les principales constatations que nous avons faites à la lumière des réponses obtenues :

- Environ 50 % des répondants ont indiqué qu'ils auraient pu obtenir auprès d'autres organismes des produits pouvant remplacer les produits achetés du CCHST, tandis que 15 % ont affirmé le contraire et que 35 % ont déclaré ne pas pouvoir répondre à la question.
- Pour ce qui concerne l'utilité relative des éventuels produits de remplacement, 21 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient moins utiles que les produits du CCHST, 11 % des répondants ont affirmé qu'ils étaient plus utiles et 56 % des répondants ont mentionné qu'ils avaient une utilité à peu près équivalente, alors que 12 % ont déclaré ne pas pouvoir répondre à la question.
- Par ailleurs, 16 % des répondants ont affirmé qu'il existait des produits ou services non offerts par le CCHST qui pourraient les aider dans leur travail, tandis que 22 % ont indiqué que de tels produits ou services n'existaient pas et que 62 % ont dit ne pas le savoir.
- Pas moins de 83 % des répondants ont précisé que les produits du CCHST leur étaient d'une grande, sinon d'une très grande, utilité pour répondre à leurs besoins en matière de santé et de sécurité au travail.

Il ressort des conclusions décrites ci-dessus que les produits et services du CCHST satisfont à des besoins importants des clients et sont très prisés auprès d'une clientèle diversifiée. Ils représentent un bon rapport qualité-prix et offrent d'importants avantages par rapport aux autres sources pour bon nombre d'utilisateurs. Comme dans le cas des évaluations antérieures des produits vendus par le CCHST, les clients continuent d'afficher un taux de satisfaction élevé pour tous les paramètres étudiés. Cette constatation est clairement illustrée dans la colonne droite du tableau IV-3.

c) *Site Web*

Le site Web du CCHST est très achalandé. Selon les données recueillies par le CCHST, on observe une croissance continue au niveau de l'achalandage du site. Pour 2008-2009, le site principal a accueilli environ 3,3 millions de visiteurs, qui effectuent plus de 6,9 millions de consultations. De plus, le service Réponses SST traite 2,5 millions de demandes de renseignements chaque année et 6,8 millions de pages sont consultées pour obtenir des renseignements sur plus de 670 sujets. Le volume de consultations en soi ne suffit pas à se faire une idée juste des répercussions potentielles de l'utilisation du site Web. Notre sondage auprès des utilisateurs du site Web du CCHST apporte cependant une autre perspective concernant les répercussions potentielles des renseignements consultés pour ce qui est d'aider les utilisateurs à faire face aux problèmes liés à la santé et sécurité au travail. Les participants au sondage ont mentionné que les principales raisons, par ordre de fréquence des réponses, pour lesquelles ils visitent le site Web du CCHST sont les suivantes :

- obtenir de l'information sur les risques liés au travail;
- se renseigner sur la prévention des blessures et des maladies;
- obtenir de l'information sur la maîtrise des risques;

- obtenir de l'information sur les produits chimiques ou sur les fiches signalétiques;
- se renseigner au sujet de la mise en œuvre de programmes de santé et de sécurité.

Les répondants au sondage Web provenaient de diverses régions. Plus précisément, la distribution des répondants est la suivante : Est du Canada (32 %), centre du Canada (19 %), Ouest du Canada (21 %), États-Unis (5 %) et autres régions (23 %).

Il semble que les répondants ont plus ou moins de difficultés à trouver ce qu'ils cherchent sur le site Web du CCHST. Au total, 52 % ont indiqué avoir trouvé ce qu'il cherchait et 13 % ont mentionné avoir trouvé des renseignements connexes utiles, tandis que seulement 4 % ont affirmé ne pas avoir obtenu les renseignements voulus et que 31 % ont dit ne pas avoir terminé leurs recherches au moment du sondage.

Les résultats du sondage nous révèlent par ailleurs que l'information obtenue sur le site Web du CCHST est le plus souvent utilisée pour les fins suivantes :

- fournir de l'information à des fins d'éducation ou de formation (17 %);
- améliorer les programmes de santé et de sécurité (12 %);
- résoudre les problèmes liés au milieu du travail (11 %);
- élaborer des codes de bonnes pratiques (11 %);
- se conformer aux règlements sur la santé et la sécurité au travail (11 %).

Comme nous l'avons mentionné, il est difficile d'établir un lien direct entre les activités du CCHST et les améliorations observées au titre de la santé et de la sécurité en milieu de travail. Cependant, notre sondage nous a permis d'établir un lien indirect à cet égard en demandant aux répondants de nous indiquer quel était, selon eux, le nombre de membres de leur organisation susceptibles de bénéficier de l'information obtenue du CCHST. Ce nombre varierait de 1 à 10 personnes selon 27 % des répondants, se situerait entre 11 et 100 personnes selon 34 % des répondants, varierait de 101 à 500 personnes selon 16 % des répondants et dépasserait 500 personnes selon 17 % des répondants. On trouve plus loin des données détaillées sur la portée des activités du CCHST en général. Enfin, il ressort que les répondants en question sont le plus souvent responsables de la sécurité (39 %), de la gestion et de l'administration (18 %) et de l'éducation/la formation (11 %).

d) Entrevues avec des intervenants clés

Des entrevues ont été réalisées auprès de 30 intervenants clés représentant un large éventail de partenaires et clients du CCHST, notamment les entreprises, les organisations syndicales, les gouvernements et les organisations non gouvernementales. Les personnes interrogées ont été choisies en fonction de leur rôle dans la communauté de la SST à l'échelle canadienne ou internationale. La majorité des répondants faisaient partie d'organisations canadiennes, sauf un qui faisait partie d'une organisation internationale. La plupart des personnes interrogées, soit 87 %, étaient des utilisateurs directs des produits et services du CCHST, tandis que trois d'entre elles étaient des membres du Conseil des gouverneurs.

i) Produits et services utilisés

Nous avons d'abord demandé à ces personnes quels étaient les produits et services du CCHST utilisés au sein de leur organisation. Les répondants ont mentionné que divers produits et services gratuits et payants étaient utilisés, et la plupart de répondants ont mentionné plus d'un produit ou d'un service. Il ressort que les produits les plus fréquemment utilisés sont le Service de demandes de renseignements, la rubrique Réponses SST, la base de données CHEMINFO, les fiches signalétiques (FS) et le site Web en général. Un petit nombre de répondants ont précisé avoir confié au CCHST la réalisation de travaux spécialisés. D'autres encore ont mentionné les CD-ROM, les abonnements aux bases de données, la liste de diffusion pour les professionnels de la SST, les guides santé sécurité de poche, les bases de données de centres antipoisons et les liens vers d'autres sites Web.

Les produits et services du CCHST sont en général utilisés comme documents de référence pour répondre aux questions des clients ou des employés et aider les membres des comités de santé et sécurité au travail à assumer leurs responsabilités. De nombreux répondants ont mentionné une utilisation « au besoin » en ce qui concerne les risques chimiques ou de nouvelles préoccupations en matière de sécurité pour lesquelles de nouveaux programmes étaient en cours d'élaboration. Les produits et services du CCHST ont aussi été versés dans les bibliothèques, en plus de faciliter la mise en application des règlements, l'élaboration de codes de bonnes pratiques et de documents de formation, et enfin la fourniture des ateliers de formation requis. Les répondants ont aussi utilisé les cours d'apprentissage en ligne, ainsi que les bulletins de nouvelles du CCHST pour fournir des informations aux employés. Une entreprise de formation a mentionné que le programme de formation comportait un volet qui recommandait aux stagiaires d'utiliser régulièrement le CCHST comme ressource sur la sécurité.

Les répondants ont donné d'excellentes notes concernant la facilité d'utilisation des produits et services du CCHST. À plusieurs reprises, ils ont été qualifiés de « très conviviaux ». En ce qui concerne l'élaboration de services d'information électroniques, le CCHST a été décrit comme un organisme qui offre des services utiles et faciles à utiliser axés sur le partage de renseignements, et qui convertit les résultats de recherches souvent complexes en renseignements très utiles sur la sécurité au travail. En ce qui concerne la rapidité d'exécution du CCHST, les répondants ont dit que cela facilitait l'utilisation et ils ont décrit les produits et services comme étant faciles à comprendre tant pour les professionnels de la SST que les travailleurs concernés par certains risques.

Certains répondants ont mentionné se procurer des documents sur la SST auprès d'autres organisations lorsque le CCHST n'offrait pas lui-même le produit dont ils ont besoin. Ils ont toutefois précisé que cela représentait une toute petite partie de leurs recherches et servait uniquement à obtenir des informations très précises. L'accès à ces documents était obtenu directement des entreprises qui les produisent et par le biais d'autres organisations provinciales sur la santé et sécurité. Lorsque d'autres services ont été utilisés, il a souvent été mentionné qu'ils étaient moins complets et ne remplaçaient pas de manière efficace ceux du CCHST.

La majorité des répondants ont déclaré que leur utilisation des produits et services du CCHST n'avait pas évolué de manière significative au cours des trois à cinq dernières années. Certains ont mentionné utiliser davantage de ressources électroniques, tandis que d'autres ont déclaré que les changements en faveur de sources électroniques avaient été effectués il y a plus de trois à cinq ans. De façon continue, les répondants ont mentionné le développement croissant d'autres ressources Internet et un répondant a décrit qu'il faisait davantage de « recherche sur Google ». Les répondants ont exprimé avoir des intérêts envers de nouveaux enjeux, notamment comment les travailleurs pourraient être affectés par l'exposition à des nanomatériaux dans la fabrication ou les applications industrielles

de la nanotechnologie. Le CCHST offre effectivement concernant le travail avec des nanomatériaux des informations conformes à la littérature scientifique courante et aux pratiques exemplaires.

Pour ce qui est des demandes futures pour les types de produits et services fournis par le CCHST, la majorité des répondants ont constaté peu de changement dans leurs demandes pour des produits et services courants. Pour ce qui est de nouveaux secteurs ou sujets possibles, les réponses portaient sur d'éventuelles nouvelles technologies et des changements d'équipement qui pourraient créer de nouveaux risques et de nouvelles préoccupations sur le plan de la sécurité. Certains répondants ont mentionné qu'ils s'attendaient à utiliser davantage les services d'apprentissage en ligne traitant de la santé et de la sécurité.

ii) *Évaluation des produits et services*

La majorité des répondants estimaient que les produits et services du CCHST avaient assez bien réussi à combler les besoins de leur organisation et que les produits payants représentaient un excellent rapport qualité-prix. Les personnes interrogées ont mentionné que la valeur ajoutée de produits et services d'information spécifiques du CCHST était ce qui leur donnait toute importance aux yeux des utilisateurs en leur offrant des services en matière de santé et sécurité. Les éléments jugés importants incluent la rapidité d'exécution et, pour les produits électroniques, l'interface du CCHST qui offre un accès facile à une vaste gamme de services.

Le CCHST est perçu comme un organisme « neutre » qui ne favorise ni les syndicats, ni la direction ou ni les gouvernements, et offre une perspective nationale sur les questions de santé et sécurité. Les produits et services du CCHST sont crédibles, impartiaux et très utiles pour les employés. Étant donné que le CCHST est un organisme impartial et crédible, les organisations n'ont pas à valider ses produits et services comme elles doivent le faire dans le cas des informations obtenues auprès d'organisations perçues comme moins indépendantes. En répondant efficacement aux besoins de ses clients en matière d'information, le CCHST, de l'avis des répondants, accorde une place plus importante aux questions de santé et sécurité, et contribue à l'amélioration des conditions au travail.

Parmi les répondants, on a demandé aux utilisateurs des produits et services du CCHST s'ils connaissaient et s'ils utilisaient les nouveaux services du CCHST, plus particulièrement les cours en ligne, le service de gestion de fiches signalétiques (SGFS) et le logiciel Travaux SST. Environ 75 % connaissaient l'existence des cours en ligne et du SGFS mais seul un tiers d'entre eux y avait eu recours. Dans le cas de Travaux SST, seuls 25 % des répondants étaient au courant de ce service et aucun d'eux ne les a utilisés.

Les répondants ont également suggéré au CCHST diverses façons d'améliorer sa prestation essentiellement au titre de la coordination, des coûts et de sa gamme de nouveaux produits et services :

- Un plus grand nombre de séminaires, différents sujets et une plus grande offre de produits et services en ligne;
- Plusieurs ont suggéré au CCHST d'abaisser le coût de ses produits ou de les offrir gratuitement afin d'assurer un plus grand accès aux renseignements sur la sécurité;
- Un répondant a affirmé que de nouvelles technologies sont lancées et qu'il est important que le CCHST se tienne à jour. Est-ce que les personnes aimeraient recevoir des informations sur les téléphones intelligents, les ANP et autres appareils semblables? Le

CCHST a été un chef de file en adoptant et en faisant un excellent usage des nouvelles technologies. Il doit demeurer un chef de file dans ce domaine.

- Enfin, quelques-uns ont suggéré au CCHST d'axer ses efforts sur des questions d'ordre opérationnel telles que le renforcement de son rôle de coordination au sein de la communauté de la SST, la multiplication du réseautage, et la participation à des coentreprises et des partenariats afin de multiplier la portée de ses ressources. Une suggestion semblable a été faite à l'égard des principales organisations nationales de partage de l'information, notamment, les États-Unis, l'Italie, le Royaume-Uni, l'Australie, le Canada, et quelques autres. Une plus grande communication en ce qui concerne l'établissement des politiques a été recommandée afin d'éviter les doubles emplois et de tirer profit des produits de qualité offerts par ces organisations.

iii) Incidence du CCHST au sein de la communauté de la SST

Bon nombre de répondants estiment que le CCHST a servi de catalyseur pour améliorer les pratiques en matière de santé et sécurité au travail. Le CCHST est bien connu au sein de la communauté SST pour ses nombreuses initiatives, notamment en offrant des informations précises sur les substances dangereuses, des conférences, des séminaires, différents sujets traités dans les Réponses SST, des cours et de très nombreuses publications.

En mettant l'information sur les risques liés au travail et sur les codes de bonnes pratiques à la disposition des entreprises, des employés et des comités de santé et de sécurité au travail, le CCHST a favorisé la sensibilisation aux questions relatives à la santé et à la sécurité au travail et transmis un important bagage d'information. En ce qui concerne l'incidence des produits et services du CCHST sur la santé et sécurité au travail, certains répondants ont établi un lien de causalité entre les services et produits d'information et la réduction des accidents et des coûts qu'ils engendrent. Toutefois, d'autres n'étaient pas prêts à établir un tel lien direct et ont plutôt répondu « aucune donnée », « incertain », « difficile à dire ». Certains ont précisé que la sensibilisation, les renseignements et la formation sont essentiels pour apporter des changements positifs en milieu de travail, mais que la façon de mettre en œuvre ces changements était tout aussi importante. Cette délicate question de l'attribution est courante pour diverses organisations qui offrent des produits et services semblables à ceux du CCHST.

Le CCHST se veut un carrefour national dont l'objectif est de promouvoir la santé et sécurité au travail. Il doit être reconnu comme chef de file en tant que fournisseur de produits et de services liés à la SST. De façon quasi unanime, les personnes interrogées estimaient que le CCHST jouissait d'une solide réputation au Canada. Les spécialistes de la SST, les leaders professionnels, les syndicats, les travailleurs et les employeurs dotés de comités sur la santé et la sécurité au travail connaissent en général assez bien le CCHST. Les répondants attribuaient avant tout cette notoriété à la qualité des produits et services offerts, et à la forte visibilité maintenue par le personnel du CCHST. Au Canada, le CCHST est bien connu en raison de la portée nationale des renseignements sur la santé et sécurité au travail qu'il diffuse et de sa gamme croissante de services.

Le CCHST doit aussi avoir un rôle de catalyseur en créant des partenariats entre les divers acteurs de la communauté de la santé et sécurité au travail. Les répondants estiment que le CCHST joue un rôle clé dans ce domaine, notamment grâce à sa structure tripartite qui encourage les interactions. En réponse à cette question, les répondants clés ont aussi mentionné les conférences et les partenariats plus officiels.

Le CCHST jouit également d'une réputation enviée à l'échelle internationale. Il est perçu comme l'une des principales sources d'information sur la SST dans le monde. Les répondants qui ont davantage de responsabilités sur le plan opérationnel en matière de santé et sécurité au Canada étaient parfois moins en mesure de caractériser la notoriété du CCHST à l'échelle internationale par rapport à sa réputation nationale.

iv) Coûts des produits et services

La facturation des produits et services constitue un enjeu crucial pour le CCHST en raison de l'importance de l'accès aux renseignements sur la santé et sécurité au travail et de l'incidence de ces revenus sur la situation du CCHST en tant qu'organisme. Les questionnaires comportaient plusieurs questions concernant la politique de facturation des produits et services du CCHST, et la mesure dans laquelle cette politique avait une influence sur les différents types d'utilisateurs.

Certains répondants préféreraient que les produits et services du CCHST soient gratuits et que le gouvernement fédéral prenne l'initiative de défrayer une part importante des coûts. Plusieurs estiment qu'en raison des frais facturés pour les services, les petites organisations et les petites associations syndicales n'ont pas les moyens de les utiliser. En général, les répondants s'accordaient à dire qu'il est important que le CCHST offre une vaste gamme de produits et services gratuits. Ce point de vue rejoint l'opinion générale des principaux participants selon laquelle le CCHST devrait fournir aux Canadiens tous les renseignements sur la santé et sécurité au travail nécessaires pour répondre à son mandat de promouvoir des lieux de travail plus sécuritaires.

Un nombre élevé de répondants estimait que les frais couramment facturés pour les produits et services ont pour effet de limiter l'accessibilité à l'information et aux services du CCHST. Ceux qui estiment que les frais limitent l'accessibilité ont l'impression que l'effet dissuasif des frais exigés touchait surtout les travailleurs ainsi que les petites et moyennes entreprises qui n'ont pas les moyens d'acquérir l'information dont ils ont besoin. D'autres estimaient plutôt que les coûts rattachés aux produits et services payants du CCHST ne limitaient pas l'accessibilité puisque les administrations publiques, les grandes entreprises, les associations et les autres organisations sont d'ordinaire en mesure d'assumer le coût de ces produits et services. De plus, comme une grande partie de l'information est offerte gratuitement par le CCHST, ceux qui ont besoin de données plus spécialisées sont en général capables d'absorber les frais afférents à leur acquisition. Ces divergences d'opinions entre les répondants reflètent la nature diverse de la clientèle desservie par le CCHST. Certains utilisateurs des produits et services du CCHST sont plus sensibles aux prix que d'autres.

En général, les répondants s'entendent pour dire qu'un large éventail d'utilisateurs tirent profit de l'accessibilité des services d'information gratuits du CCHST, notamment, les travailleurs, le public, les membres de la communauté de la santé et sécurité, les petites et moyennes entreprises, les syndicats et les comités de santé et sécurité au travail.

Les personnes interrogées ont noté plusieurs différences entre les utilisateurs des services gratuits et des produits payants du CCHST. Les utilisateurs de produits payants étaient plutôt décrits comme étant de grandes organisations, des milieux de travail syndiqués, des utilisateurs avertis ayant des besoins spéciaux et des professionnels des RH. Pour ce qui est du type d'information consultée gratuitement par rapport aux renseignements obtenus des produits payants, les répondants étaient plutôt d'accord pour dire que les produits payants offraient des informations plus précises qui ajoutaient au contenu ou offraient une analyse particulière des informations offertes gratuitement.

En ce qui concerne l'établissement d'un équilibre approprié entre produits payants et produits gratuits, la majorité des répondants étaient d'avis que les travailleurs et les petites entreprises

devraient avoir accès gratuitement aux produits qui leur sont destinés, mais qu'il serait possible de facturer des frais aux plus grandes entreprises et aux utilisateurs plus spécialisés pour les produits et services utilisés. La plupart des personnes interrogées jugeaient que des frais devraient également être facturés en fonction de l'utilisation pour la prestation des services de collaboration spécialisés ou pointus. La formation et l'apprentissage en ligne sont deux services qui devraient être payants. Dans l'ensemble, les répondants s'accordaient à dire qu'il était impossible de produire un nombre illimité de produits spécifiques sans frais, mais que « le plus grand nombre possible » de produits devraient être offerts gratuitement. Plus particulièrement, les produits qui touchent directement les travailleurs, les petites entreprises et le public en général devraient être gratuits. Les principaux intervenants reconnaissent aussi qu'il n'est pas facile de tracer une ligne claire entre les services qui devraient être gratuits et ceux pour lesquels des frais devraient être facturés.

La majorité des personnes interrogées étaient d'avis que les coûts non recouverts à l'aide des recettes tirées des ventes devraient être absorbés par les gouvernements fédéral et provinciaux. À cet égard, nombre de répondants ont affirmé qu'après avoir créé la CCHST et défini son mandat, le gouvernement fédéral devait assumer la plus grande part de responsabilité à l'égard de son financement et veiller à ce qu'il dispose des fonds nécessaires pour fonctionner et offrir un vaste éventail de services gratuits.

La majorité des personnes interrogées estimaient que les gouvernements provinciaux devraient aussi contribuer au financement du CCHST, possiblement par le biais des commissions d'indemnisation des accidentés du travail. Certains ont souligné que des gouvernements provinciaux fournissent déjà des fonds au CCHST et que toutes les provinces devraient faire de même, selon une formule établie en fonction de la taille de la main-d'œuvre des provinces et territoires.

v) *Opinion générale des répondants*

Dans leurs commentaires au sujet du CCHST, les répondants étaient enclins à résumer leur opinion et accordaient de façon quasi unanime une note très positive concernant la grande qualité des produits et services. On a mentionné la valeur de certains produits et services spécifiques, puis louangé la capacité globale de l'organisation et l'efficacité de son personnel. Le CCHST a été décrit comme un organisme fondamental reconnu pour son grand éventail de ressources et son savoir-faire. La fiabilité de ses renseignements et de ses services est liée à sa nature tripartite, et ses produits payants offrent un excellent rapport qualité-prix. Les organisations qui se sont associées au CCHST ou ont organisé des projets conjoints avec lui étaient extrêmement satisfaites de leur expérience.

e) *Examens internes du CCHST*

Le CCHST mène régulièrement des sondages auprès des utilisateurs de ses produits et services. Dans le cadre de la présente évaluation, TNS a passé en revue les résultats de ce programme actif d'examen du rendement interne. Ces évaluations positives indiquent clairement que les produits et services examinés sont utilisés abondamment et sont très appréciés par les utilisateurs. Voici quelques-uns des récents examens du rendement se rapportant au CCHST :

- *Rapport sur la santé et la sécurité* – Sondage auprès du lectorat, 2008.
- Commentaires sur les publications du CCHST - sondage, 2008.
- Législation *enviroSST* canadienne plus Standards – sondage auprès des utilisateurs, 2008.

- Sondage sur la satisfaction à l'égard du Service de demandes de renseignements, 2008.
- Réponses SST, sondage sur la satisfaction des utilisateurs, 2008.
- Commentaires sur les cours en ligne du CCHST - sondage 2008.
- Sondage auprès des utilisateurs du Réseau canadien de la santé, 2007.
- Sondage sur les besoins/satisfaction des utilisateurs - CHEMINFO, 2007.
- Sondage des utilisateurs des bases de données Références SST, 2007.

C. RÉPERCUSSIONS ET EFFETS

Il existe des liens logiques très nets entre les programmes et les activités du CCHST et l'amélioration des conditions de travail; ces liens sont les mêmes que dans les évaluations antérieures. Le CCHST collige, administre et diffuse de l'information sur la santé et la sécurité. Une partie de ces renseignements s'adresse aux travailleurs qui font face à un problème lié au milieu de travail et cherchent de l'information auprès du Service de demandes de renseignements ou sur le site Web. Les autres utilisateurs d'informations du CCHST incluent les professionnels de la SST et les comités de santé et sécurité au travail. De plus en plus, le CCHST est perçu comme un fournisseur de services qui aide les professionnels de la SST à gérer leurs FS et à élaborer des systèmes de gestion efficaces pour leur système de responsabilité en matière de santé et sécurité.

Les résultats de la présente évaluation confirment que nombre de travailleurs ont recours au CCHST pour obtenir de l'aide au sujet d'un problème précis de santé ou de sécurité au travail. On constate que le maintien de ce service gratuit jouit d'un appui solide parmi les répondants. Les produits et les services d'information du CCHST qui sont vendus trouvent également une application directe dans le milieu de travail. Selon les résultats de notre sondage, ces produits sont fréquemment utilisés par un grand nombre de personnes au sein des organisations qui les achètent. De fait, l'éventail complet des travailleurs et des partenaires en milieu de travail, leurs syndicats, les employeurs et les gouvernements utilisent les produits et les services d'information du CCHST pour promouvoir la santé et la sécurité au travail.

La conclusion que le CCHST a des répercussions positives sur la promotion de la santé et sécurité au travail au Canada est fondée sur plusieurs sources d'évaluation présentées dans le présent rapport. Les données recueillies dans le cadre des sondages auprès de la clientèle, des utilisateurs du Service de demandes de renseignements ou du site Web et des intervenants clés nous indiquent toutes que l'information sur la santé et la sécurité au travail diffusée par le CCHST fait l'objet d'une utilisation généralisée. Ces données dressent un tableau uniforme sur la façon dont les produits et services du CCHST sont utilisés pour apporter des améliorations en matière de santé et sécurité au travail. Les répondants ont aussi mentionné que, bien souvent, il n'existait aucune solution de rechange adéquate aux produits et services du CCHST et que, s'il en existait une, elle était souvent moins utile que les produits et les services du CCHST.

Le présent rapport souligne à plusieurs reprises que, malgré l'utilisation répandue des produits et services du CCHST, il demeure impossible d'établir un lien direct entre l'utilisation répandue de ces produits et services et les données relatives aux accidents ou aux blessures. Toutefois,

l'utilisation fréquente et répandue des informations du CCHST laisse supposer qu'elle a des répercussions importantes sur les lieux de travail en faisant la promotion de meilleures pratiques.

Le tableau IV-4 présente un sommaire des données quantitatives établissant la portée des produits et services du CCHST dans les milieux de travail canadiens. Le constat qui ressort principalement de ce tableau est que non seulement le CCHST compte un nombre important d'utilisateurs et de clients pour ses produits et services, mais qu'un nombre considérable de personnes utilisent ces renseignements et produits au sein de chaque organisme. Les données du tableau IV-4, (ainsi que l'hypothèse relativement conservatrice que la catégorie « plus de 500 » signifie 750) nous permettent de calculer le nombre moyen de travailleurs pour qui les produits, services et renseignements du CCHST ont fait une différence dans chacune des trois colonnes du tableau. En moyenne, 81 travailleurs ont tiré profit des renseignements reçus du Service de demandes de renseignements, alors que 80 travailleurs ont utilisé les produits Web payants, 97 travailleurs ont fait appel à d'autres produits payants et 208 travailleurs ont mis à profit les renseignements fournis aux utilisateurs du site Web.

Tableau IV-4 Portée de l'information dans les organismes qui utilisent les produits et services du CCHST

Nombre d'utilisateurs au sein de l'organisme	Service de demandes de renseignements	Produits Web payants	Autres produits payants	Site Web
1-10	62,4 %	62,3 %	65,6 %	28,7 %
11-100	25,3 %	26,6 %	15,6 %	36,1 %
101-500	7,0 %	4,8 %	12,5 %	17,0 %
Plus de 500	5,6 %	6,2 %	6,3 %	18,1 %

Source : Sondage réalisé par TNS auprès des utilisateurs et clients. Les données représentent le pourcentage de répondants à la question sur la portée du CCHST. Veuillez noter que les répondants pour la question du site Web proviennent généralement de grandes organisations et qu'il s'agit d'un échantillon autosélectionné qui pourrait ne pas être représentatif.

Comme mentionné précédemment, nous aimerions pouvoir établir un lien direct entre la portée des produits et services décrite ci-dessus et les résultats observés en matière de santé et sécurité au travail. Il ne fait aucun doute que l'utilisation d'information appropriée concernant les pratiques de travail sécuritaires réduira les risques. Selon les données du tableau IV-4 et les calculs en rapport avec celles-ci, la portée des produits et services du CCHST au travail est considérable. Nous arrivons donc à la conclusion, à partir des données du présent rapport d'évaluation, qu'il subsiste un faible doute raisonnable concernant l'utilisation répandue et les effets des produits et services du CCHST. Il demeure néanmoins qu'essayer d'établir un lien précis entre les produits et services spécifiques du CCHST et les réductions précises du nombre de maladies ou d'accidents au travail ne serait pas crédible.

D. RAPPORT COÛT-EFFICACITÉ ET SOLUTIONS DE RECHANGE

Selon le sondage réalisé auprès des clients, les produits et services payants du CCHST représentent un rapport qualité-prix avantageux ou excellent pour les professionnels de la SST et les autres utilisateurs. Le CCHST est reconnu comme étant un fournisseur rentable de produits et services de grande qualité. Les professionnels en santé et sécurité, en tant que répondants et principaux informateurs, ont attribué au CCHST l'expertise très recherchée de fournisseur de services et de renseignements efficace.

Tel qu'il a été souligné dans l'évaluation précédente, comme la plupart des autres fournisseurs de renseignements et de services, le CCHST doit assumer des coûts fixes importants au titre du développement et de la mise à jour des bases de données d'une part et de l'élaboration de nouveaux produits d'autre part. Ces coûts de développement fixes doivent être engagés tant pour produire et actualiser l'information composant les différents produits vendus par le CCHST que pour alimenter les bases de données fournissant l'information utilisée par le Service de demandes de renseignements et les autres services accessibles gratuitement sur le site Web. Comme c'est généralement le cas dans le secteur de l'information, les coûts fixes élevés liés à la production de l'information contrastent nettement avec le coût marginal relativement faible de la diffusion de cette information. Dans le contexte des efforts actuels du CCHST visant l'élaboration d'un éventail de services en santé et sécurité pour aider les entreprises à gérer leurs responsabilités en matière de sécurité de façon plus efficace, une importante question se pose concernant la façon dont le CCHST pourrait financer ces nouvelles initiatives jugées nécessaires en ce qui a trait aux produits et aux services. Le chapitre suivant examine certains enjeux en rapport avec la capacité financière continue du CCHST d'offrir une variété de produits et services de grande qualité aux divers milieux de travail existant au Canada dans un environnement de plus en plus compétitif.

Si on examine le rendement du programme dans son ensemble, il faut se demander dans quelle mesure le CCHST fait une utilisation efficiente des deniers publics consacrés au financement de ses programmes et services. Il est difficile de répondre de façon exacte à cette question, car il faudrait pour cela disposer de données sur la valeur de la totalité des services fournis par le CCHST pour bien évaluer le rapport coût-efficacité. En ce qui concerne le CCHST, les résultats de l'évaluation révèlent que la valeur de ces produits et services est vraisemblablement élevée. Même si nous ne sommes pas en mesure d'attribuer directement les réductions du nombre de blessures ou d'accidents ou une meilleure santé aux activités du CCHST, la valeur des améliorations, si minimes soient-elles, dans ces secteurs est considérable. Ces gains ou avantages semblent très importants, plus particulièrement lors de leur comparaison avec les dépenses publiques annuelles. Dans le cadre du présent document, l'évaluation du rapport coût-efficacité vise à fournir des données sur la valeur relative des initiatives du CCHST pour promouvoir des milieux de travail sains et sécuritaires. Il ressort de cette évaluation que les activités du CCHST visant à améliorer la santé et la sécurité des Canadiens ont été remarquablement rentables.

V ENJEUX ET ANALYSE DE LA CAPACITÉ FINANCIÈRE

La présente section de notre rapport examine la capacité financière du CCHST à l'égard de l'élaboration et de la mise à niveau de sa gamme de produits et services gratuits et payants (les « produits ») selon la combinaison actuelle de sources de financement, soit des crédits budgétaires et des sommes provenant du recouvrement des coûts. La première section examine les tendances relatives aux recettes et au rendement en fonction des coûts des principaux produits du CCHST tandis que, dans la seconde section, on compare le mode de financement du CCHST à celui d'un certain nombre d'organismes publics d'autres pays dont le mandat inclut également la promotion de la santé et sécurité au travail par le biais de la diffusion de directives et de renseignements pertinents et objectifs.

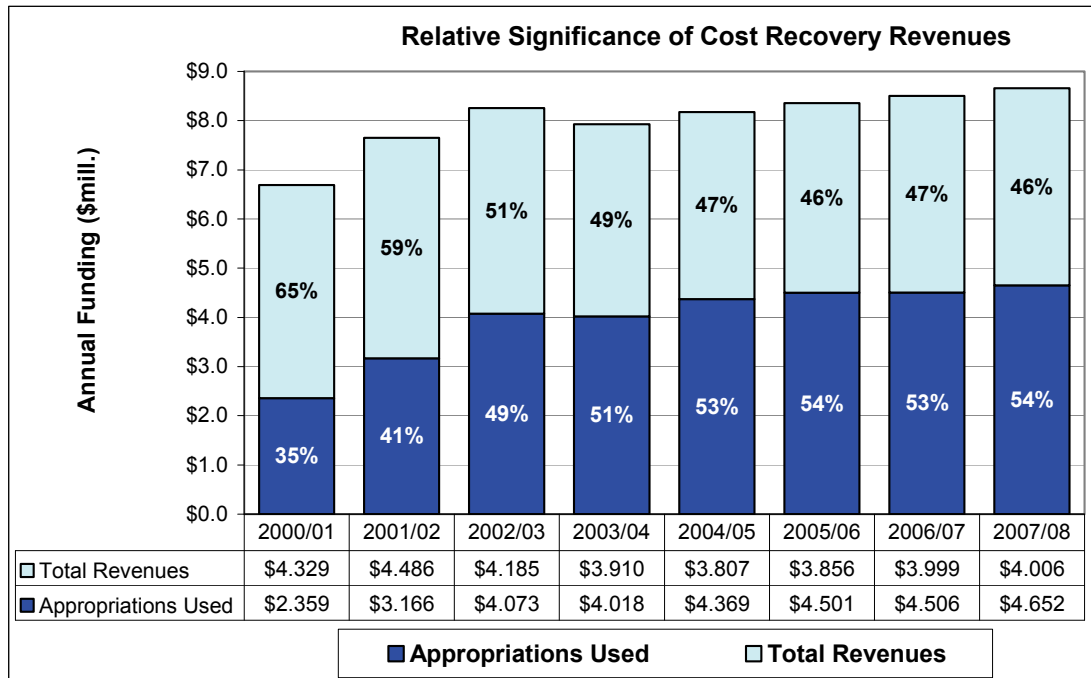
A. RENDEMENT DES VENTES DE PRODUITS

1. Tendances relatives aux recettes provenant de la vente des principaux produits du CCHST

Comme nous l'avons mentionné plus tôt, le financement du CCHST provient d'une combinaison de crédits budgétaires prévus dans le cadre du Budget principal des dépenses, ainsi que de mesures de recouvrement des coûts par l'application de frais à certains de ses produits et services. Dès l'exercice 2002-2003, le CCHST était tenu de générer 50 % des sommes nécessaires pour assurer son financement annuel à partir des frais d'utilisation, le reste provenant des crédits budgétaires. Depuis, la popularité d'Internet comme source d'information gratuite sur la SST n'a cessé de croître et le CCHST a eu de la difficulté à atteindre l'objectif de recouvrement de 50 % de ses coûts. Le tableau V-1 résume la tendance relative aux sources de recettes depuis 2001-2002 et montre que le CCHST n'était qu'à 1 % de son objectif en 2002-2003 et 2003-2004, mais n'a recouvré que 46 % environ au cours de chacun des exercices suivants et ce, jusqu'en 2007-2008.

Il a été très difficile pour le CCHST d'atteindre un taux de recouvrement de 46 % (et encore plus de 50 %) en raison de la quantité de plus en plus grande de renseignements gratuits sur la santé et la sécurité au travail accessibles sur Internet. Le CCHST a relevé ce défi en élaborant de nouveaux produits et services, et en réinventant les produits et services existants afin de mieux répondre aux besoins des clients et de les fidéliser. Cette évolution apparaît clairement dans le tableau V-2, qui illustre les tendances relatives aux recettes pour les principaux produits du CCHST au cours de la période 1996-1997 à 2008-2009, et dans le tableau V-3, qui présente des « instantanés » du rendement pour chacun des principaux produits.

Tableau V-1 Crédits budgétaires et recouvrement des coûts – 2001-2002 à 2007-2008



Source : États financiers, *Rapports annuels*, 2000-2001 à 2007-2008.

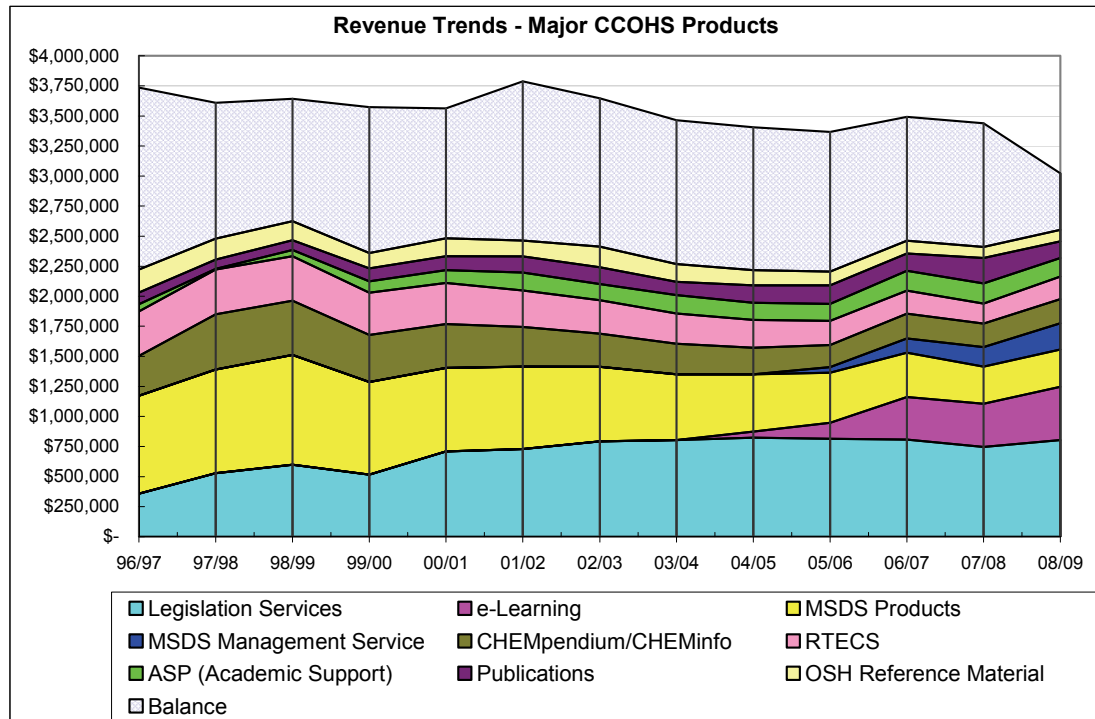
Relative Significance of Cost Recovery Revenues = Importance relative des recettes provenant du recouvrement des coûts

Annual Funding (\$ mill.) = Financement annuel (M\$)

Total Revenues = Total des recettes

Appropriations Used = Crédits budgétaires utilisés

Tableau V-2 Tendances relatives aux recettes pour les principaux produits et services du CCHST



Source : Ventilations des ventes de produits fournies par le CCHST.

Revenue Trends – Major CCOHS Products = Tendances relatives aux recettes – Principaux produits du CCHST
 Legislation Services = Services d'information sur la législation
 MSDS Management Service = SGFS
 ASP (Academic Support) = PSE
 Balance = Équilibre
 e-Learning = Apprentissage en ligne
 CHEMpendium/CHEMinfo = CHEMpendium/CHEMinfo
 Publications = Publications
 MSDS Products = Produits de fiches signalétiques
 RTECS = RTECS
 OSH Reference Material = Références SST

Tableau V-3 Rendement des principaux produits – 1996-1997 à 2008-2009

Produits	1996-1997		2002-2003		2008-2009		TCAC (96-97 à 08-09)
	Recettes (M\$) ¹	% du total ¹	Recettes (M\$) ¹	% du total ¹	Recettes (M\$) ¹	% du total ¹	
Services d'information sur la législation – Texte intégral de toutes les lois et règlements canadiens sur la santé, la sécurité et l'environnement, plus les normes citées dans cette réglementation	356,6 \$	9,5 %	793,2 \$	21,7 %	803,7 \$	26,6 %	+7,0 %
Apprentissage en ligne – Cours en ligne conçus pour aider les Canadiens à acquérir et à appliquer les principes de santé et de sécurité au travail.	-	-	-	-	444,1 \$	14,7 %	+72,5 % ³
FS – Accès à des fiches signalétiques à jour, incluant des fiches signalétiques en français	815,3 \$	21,8 %	619,6 \$	17,0 %	308,0 \$	10,2 %	-7,8 %
SGFS – Service de gestion de fiches signalétiques – Service de mise à jour et de diffusion sur le lieu de travail de FS en ligne pour le compte d'employeurs.	-	-	-	-	219,3 \$	7,3 %	+69,7 % ²
CHEMPendium - Collection de bases de données qui répondent aux vastes besoins des spécialistes en environnement en santé et en sécurité. CHEMInfo - Information résumée, fiable et facile à comprendre sur les produits chimiques employés sur les lieux de travail.	331,8 \$	8,9 %	276,1 \$	7,6 %	201,0 \$	6,7 %	-4,1 %
RTECS (Registry of Toxic Effects of Chemical Substances) – Renseignements toxicologiques essentiels sur plus de 167 000 substances chimiques.	370,3 \$	9,9 %	276,9 \$	7,6 %	186,5 \$	6,2 %	-5,6 %
PSE (Programme de soutien à l'éducation) – Offert exclusivement aux universités et aux collèges comme instrument de formation des étudiants pour les initier à la santé et à la sécurité environnementales et professionnelles, et comme guide facilitant les efforts des universités et des collèges en vue d'instaurer un environnement de travail sain et sûr.	59,6 \$	1,6 %	136,5 \$	3,7 %	155,0 \$	5,1 %	+8,3 %
Publications - Moyen traditionnel et efficace d'informer et d'éduquer les gens concernant les risques et les dangers, les pratiques de travail sûres et d'autres questions ayant trait à la santé et à la sécurité au travail.	97,5 \$	2,6 %	137,4 \$	3,8 %	140,1 \$	4,6 %	+3,1 %

Produits	1996-1997		2002-2003		2008-2009		TCAC (96-97 à 08-09)
	Recettes (M\$) ¹	% du total ¹	Recettes (M\$) ¹	% du total ¹	Recettes (M\$) ¹	% du total ¹	
Références SST – Base de données SST : HSELine, Collection de référence, Chercheur SST.	192,2 \$	5,1 %	172,2 \$	4,7 %	94,9 \$	3,1 %	-5,7 %

1. Les données sur les recettes sont tirées de la ventilation des ventes de produits fournie par le CCHST. Les pourcentages du total sont calculés en fonction des recettes totales pour l'année en question, excluant le financement du Service de demandes de renseignements.
2. Taux de croissance annuel composé – pourcentage de croissance annuel moyen au cours de la période indiquée.
3. Pourcentage de croissance annuel composé depuis 2005-2006. 4. Pourcentage de croissance annuel composé depuis 2004-2005.

Les données du tableau V-3 révèlent que les revenus provenant des collections de bases de données traditionnelles – MSDS/FTSS, CHEMPendium, RTECS et l'ensemble des bases de données que nous avons regroupées dans la collection « Références SST » – ont diminué de façon sensible, à un rythme annuel moyen allant de -4,1 % (CHEMPendium/CHEMInfo) à -7,8 % (MSDS/FTSS). En 1996-1997, les revenus de ces divers produits représentaient 46 % des revenus de l'ensemble des produits payants; en 2002-2003, cette proportion avait diminué à 37 %, puis à 26 % en 2008-2009.

Le tableau V-3 illustre aussi les répercussions des efforts déployés par le CCHST dans l'élaboration de produits à valeur ajoutée adaptés aux besoins spécifiques des acheteurs qui comptent sur les bases de données SST, ainsi que la capacité interne du CCHST d'assurer la collecte d'informations, la synthèse et la conception de produits. Ces produits peuvent différer des renseignements sur la SST accessibles à partir d'autres sources et permettent aux organismes clients d'impartir efficacement la diffusion et la mise à jour afin de satisfaire à leurs exigences en matière d'information.

Des innovations ont été réalisées avec succès dans trois principaux types de produits :

- Le Service de gestion des fiches signalétiques (SGFS) a été lancé en 2005-2006. Il représentait plus de 7 % des recettes découlant des produits en 2008-2009, sans réduire les ventes découlant du service MSDS/FTSS traditionnel (c.-à-d. qu'il n'a pas accéléré le taux de diminution des ventes de FS). Les ventes combinées du SGFS et des MSDS/FTSS sont demeurées stables durant la période allant de 2004-2005 à 2007-2008, et elles ont augmenté en 2008-2009 (de près de 12 %). Travaux SST est un autre produit semblable lancé par le CCHST en 2008-2009 – il s'agit d'un système personnalisé accessible par le Web conçu pour aider les acheteurs à gérer et à tenir à jour leur programme de santé et sécurité au travail.
- Combiner les renseignements provenant de différentes sources pour produire des faisceaux de données thématiques à valeur ajoutée qui répondent aux besoins d'une clientèle particulière. Cette stratégie a permis d'observer une croissance dans trois secteurs : Service d'information sur la législation (en combinant la législation en matière de santé, de sécurité et d'environnement aux normes citées), PAE (Programme d'appui à l'éducation, une collection de bases de données existantes sur l'environnement et la SST conçues spécialement pour les établissements d'enseignement), et les publications originales du CCHST. Les taux de croissance annuels moyens de 1996-1997 à 2008-2009 étaient de 7 %, 8,3 % et 3,1 % respectivement, et le pourcentage combiné des recettes totales est passé de près de 14 % en 1996-1997 à 29 % en 2002-2003, puis 36 % en 2008-2009. (Il convient de souligner toutefois que les ventes citées au Service d'information sur la législation ont augmenté considérablement jusqu'en 2004-2005, mais sont depuis demeurées passablement stables ou ont légèrement diminué.
- L'élaboration et la diffusion de cours d'apprentissage en ligne afin d'offrir une formation efficace et pratique sur des thèmes liés à la santé et la sécurité au travail qui complètent les cours en classe existants du CCHST. Les cours en ligne ont été lancés pour la première fois en 2004-2005 et ont rapidement pris de l'expansion en raison de la demande croissante des clients et du nombre accru de cours maintenant offerts. En

2008-2009, les cours en ligne représentaient près de 15 % des recettes découlant des produits du CCHST.

2. Marges et coûts des produits

Cette analyse sur les changements concernant l'offre de produits nous permet de tirer une importante leçon : le CCHST doit investir de façon continue dans l'élaboration de nouveaux produits et l'amélioration des produits existants pour préserver ce niveau de recettes, et, par le fait même, assurer la prestation de services de renseignements gratuits, complets et de grande qualité. Toutefois, ce changement continu vers des produits à valeur ajoutée a pour conséquence la nécessité de maintenir de hauts niveaux d'investissements à la fois pour l'élaboration initiale et la mise à jour continue. Par exemple, les coûts directs (personnel et dépenses relatives aux produits) et les recettes provenant des produits d'apprentissage en ligne pour la période allant de 2004-2005 à 2008-2009 (voir tableau ci-dessous) révèlent des coûts de développement initiaux élevés comparativement aux ventes initiales des produits d'apprentissage en ligne et aux recettes totales tirées des produits du CCHST.

Apprentissage en ligne – Coûts directs et recettes (M\$)				
Année	Coûts directs	Recettes	Marge	Marge cumulative
2004-2005	88,4 \$	50,1	-76,4 %	-76,4 %
2005-2006	361,7 \$	132,9 \$	-172 %	-146,0 %
2006-2007	314,5 \$	352,4 \$	+10,7 %	-42,8 %
2007-2008	260,9 \$	358,0 \$	+27,1 %	-14,8 %
2008-2009	299,7 \$	444,1 \$	+32,5 %	+0,9 %

Qui plus est, bien que les revenus des produits d'apprentissage en ligne aient connu une croissance rapide, ce n'est qu'au cours du dernier exercice que les revenus cumulatifs ont dépassé les coûts directs cumulatifs, et ce n'est qu'aujourd'hui (cinq ans plus tard) qu'ils apportent une contribution aux frais généraux et administratifs du CCHST.

Selon les données de comparaison (tableau V-4) entre les coûts et les recettes des principaux produits établis, les marges bénéficiaires sont comprimées pour un certain nombre de produits, par exemple le Service d'information sur la législation et les bases de données CHEMPendium/CHEMInfo. Les marges pour les produits MSDS/FTSS sont négatives, mais elles bénéficient maintenant de l'introduction du service de gestion des fiches signalétiques (SGFS). Toutefois, les évaluations des coûts et des marges sur les bases de données doivent aussi prendre en compte le rendement des produits connexes, par exemple le PSE dans le cas des FS, lequel inclut l'accès aux fiches signalétiques anglaises et françaises (MSDS/FTSS), à CHEMInfo, au RTECS et aux bases de données incluses dans la collection Références SST. Les marges bénéficiaires réalisées sur les recettes et les coûts combinés de FS, CHEMPendium/CHEMInfo, RTECS, PSE et Références SST étaient de +11,7 %, +23,4 % et 17,2 % pour chacun des exercices de 2005-2006 à 2007-2008. Enfin, les marges réalisées sur les produits traditionnels, par exemple RTECS et les diverses bases de données regroupées dans la collection « Références SST », ont pu être atteintes ou maintenues principalement en raison de la réduction des coûts des produits à un rythme plus rapide que la diminution des recettes.

Tableau V-4 Comparaison des coûts directs des produits et des recettes

Produit	Coût (M\$)	Recettes (M\$)	Marge	Produit	Coût (M\$)	Recettes (M\$)	Marge
Services d'information sur la législation				Apprentissage en ligne			
2004-2005	380 \$	823 \$	+53,9 %	2004-2005	88 \$	50 \$	-76,4 %
2005-2006	317 \$	813 \$	+61,0 %	2005-2006	362 \$	133 \$	-172,2 %
2006-2007	335 \$	808 \$	+58,6 %	2006-2007	315 \$	352 \$	+10,7 %
2007-2008	365 \$	747 \$	+51,2 %	2007-2008	261 \$	358 \$	+27,1 %
2008-2009	362 \$	804 \$	+54,9 %	2008-2009	300 \$	444 \$	+32,5 %
MSDS/FTSS et GFS				CHEMPendium/ CHEMInfo			
2004-2005	719 \$	478 \$	-50,4 %	2004-2005	59 \$	221 \$	+73,5 %
2005-2006	662 \$	464 \$	-42,7 %	2005-2006	32 \$	184 \$	+82,3 %
2006-2007	493 \$	488 \$	-0,9 %	2006-2007	57 \$	205 \$	+72,1 %
2007-2008	478 \$	472 \$	-1,3 %	2007-2008	114 \$	196 \$	+42,1 %
2008-2009	454 \$	527 \$	+13,9 %	2008-2009	102 \$	201 \$	+49,1 %
RTECS				PSE			
2004-2005	177 \$	231 \$	+23,7 %	2004-2005	18 \$	142 \$	+87,3 %
2005-2006	102 \$	200 \$	+49,1 %	2005-2006	13 \$	142 \$	+91,2 %
2006-2007	104 \$	193 \$	+45,9 %	2006-2007	20 \$	165 \$	+87,7 %
2007-2008	88 \$	166 \$	+46,8 %	2007-2008	17 \$	166 \$	+90,0 %
2008-2009	95 \$	186 \$	+49,0 %	2008-2009	16 \$	155 \$	+89,7 %
Publications				Références SST*			
2004-2005	185 \$	144 \$	-28,4 %	2004-2005	172 \$	128 \$	-35,0 %
2005-2006	130 \$	154 \$	+15,6 %	2005-2006	127 \$	115 \$	-10,4 %
2006-2007	92 \$	144 \$	+36,1 %	2006-2007	121 \$	106 \$	-14,5 %
2007-2008	101 \$	212 \$	+52,4 %	2007-2008	76 \$	94 \$	+19,6 %
2008-2009	114 \$	140 \$	+18,3 %	2008-2009	23 \$	95 \$	+75,3 %

(*HSE, Chercheur SST, NIOSHTIC/OSHLIne, Collection bibliographique et SST.)

3. Conclusion

Notre analyse du rendement financier du CCHST révèle qu'il a dû consacrer beaucoup de temps et d'argent au maintien et à la mise à jour de ses bases de données principales tout en élaborant et en faisant la promotion de produits à valeur ajoutée que les clients sont moins susceptibles d'être en mesure d'obtenir à peu ou pas de frais d'une autre source. Toutefois, en dépit de ces efforts, le CCHST n'a pas réussi à accroître la part de son financement provenant du recouvrement des coûts au delà des 46 %. En même temps, les marges brutes sont demeurées stables ou ont diminué pour plusieurs des bases de données traditionnelles et des combinaisons de

produits même si une attention particulière a été accordée au maintien ou à la réduction des coûts directs liés à la fourniture de ces services et ces produits.

B. MODES DE FINANCEMENT D'ORGANISMES SST SEMBLABLES

Examiner les structures financières d'organismes publics semblables dont le mandat, ou une partie du mandat, consiste à offrir des services et à diffuser des renseignements sur la SST peut fournir un éclairage nouveau concernant la capacité du CCHST à offrir un niveau adéquat de services tout en récupérant une part élevée de ses coûts par le biais des frais de service et de la vente de produits. Ces organisations peuvent fonctionner en tant que partenaires du CCHST, en fournissant les bases de données fondamentales utilisées pour les produits du CCHST (par exemple, HSELine et NIOSHTIC-2), ou comme solutions de rechange ou sources concurrentes d'informations sur la SST.

Nous avons examiné les informations publiées sur les sites Web de quatre organismes de SST d'autres pays pour déterminer l'importance de la transmission de renseignements dans leur mandat et leurs sources de financement. Les conclusions de notre examen sont présentées ci-après.

1. Agence européenne pour la santé et sécurité au travail (EU-OSHA)

L'Agence européenne pour la santé et sécurité au travail (EU-OSHA) a été créée par la Commission européenne en 1994. L'énoncé de mission de l'organisation définit son rôle comme suit : *L'EU-OSHA est l'organe de l'Union européenne chargé de la collecte, de l'analyse et de la diffusion d'informations pouvant répondre aux besoins des milieux impliqués dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail*³.

Les activités de l'EU-OSHA portent sur les points ci-après :

- anticiper les risques nouveaux et émergents afin de faciliter les actions préventives;
- sensibiliser la population concernant les risques pour la sécurité et la santé au travail, et leur prévention en faisant connaître les bonnes pratiques en matière de sécurité et de santé au travail et en facilitant leur échange;
- promouvoir la coopération des États membres ou des futurs membres de l'EU en matière de recherche et de partage d'informations.

Les informations sont diffusées directement par l'EU-OSHA, par le biais de diverses publications et données accessibles sur son site Web, et en partenariat avec un réseau d'organisations nationales (« coordonnateurs »), habituellement les autorités en matière de santé et sécurité. Les publications sont offertes gratuitement.

³ EU-OSHA, Stratégie de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail : 2009-13, Bilbao, décembre 2008, p.2

(page Web : http://osha.europa.eu/fr/publications/work_programmes/strategy2009-2013/view.)

En plus d'avoir un mandat semblable à celui du CCHST, l'EU-OSHA possède également une structure de gouvernance semblable. L'Agence est une organisation tripartite, qui collabore avec les gouvernements, les employeurs et les représentants des travailleurs. Selon le dernier rapport annuel, elle emploie 64 personnes et ses dépenses annuelles s'élèvent à environ 14 millions d'euros (~21,7 millions de dollars). L'EU-OSHA ne semble pas avoir de cibles explicites de recouvrement des coûts et ses activités sont financées par des crédits parlementaires de la Commission européenne additionnés de versements apparemment limités de financement et de soutien aux projets des partenaires de son réseau de coordonnateurs.

2. Institut finlandais de la santé au travail

L'Institut finlandais de la santé au travail (FIOH) se décrit comme : *un organisme de recherche regroupant des spécialistes dont le travail vise à promouvoir la santé et sécurité au travail et le bien-être des travailleurs. Nous cherchons des solutions pour satisfaire les besoins de nos clients et les besoins de la vie au travail par le biais de la recherche, de la formation, de services-conseils spécialisés et de la communication*⁴. La clientèle cible regroupe à la fois les décideurs et les citoyens, en mettant l'accent plus particulièrement sur les besoins des professionnels de la SST et des intéressés des divers lieux de travail.

Le FIOH œuvre dans quatre principaux secteurs d'activités :

- **Recherche et développement** – La majorité des recherches en cours au FIOH portent sur des travaux appliqués visant à générer de nouvelles connaissances en matière de SST qui peuvent être facilement mises en applications au travail. Des recherches à long terme sont aussi réalisées, par exemple, sur les processus pathogènes.
- **Services consultatifs auprès de spécialistes** – Le FIOH offre des services consultatifs payants fournis par des spécialistes pour aider les clients à élaborer leurs produits, leurs conditions de travail et leurs activités en général, en mettant l'accent sur des services qui préviennent les risques pour la santé et font la promotion de la santé et du mieux-être. Les prix exigés pour ces services sont établis de manière à recouvrer les coûts immédiats associés à la prestation de ces services.
- **Formation** – Les services de formation visent à promouvoir la création d'un environnement de travail, de communautés de travail et d'organisations; à améliorer la gestion des changements; et à approfondir l'expertise et améliorer la santé au travail. Ces services incluent aussi la formation visant à acquérir les compétences requises pour les professions du secteur des services de santé au travail.
- **Diffusion et commercialisation d'information** – Les conclusions des recherches menées par l'Institut et d'autres sources sont diffusées au public afin d'offrir des informations fiables visant à améliorer les pratiques et les conditions de travail. L'information est offerte sous forme de publications imprimées, sur le site Web du FIOH et par le biais des

⁴ FIOH, *Rapport annuel, 2007*, Helsinki, Finlande, 2008, p.ii.
(page Web : www.ttl.fi/Internet/English/Organization/About+FIOH/Annual+Report/)

services de bibliothèque. Ces publications sont offertes gratuitement ou moyennant des frais⁵.

Le mode de financement du FIOH comprend un mélange de crédits parlementaires et de frais d'utilisation, un peu comme celui utilisé par le CCHST, 80 % des coûts des activités approuvées étant assumés grâce à des fonds publics et 20 % devant être généré par le FIOH. En pratique, l'Institut vise à atteindre un niveau plus élevé de recettes provenant des frais exigés en *faisant suffisamment de profit pour financer environ 200 années-personnes de travail (sur un total d'environ 800) entièrement avec les recettes provenant des activités* et générer des recettes suffisantes pour couvrir environ 40 % des dépenses totales⁶. Selon le rapport annuel de 2007, les dépenses totales en 2007 se sont chiffrées à 65,6 millions d'euros (~101 millions de dollars) dont 26,6 millions (40,5 %) ont été recouverts par les recettes générées directement par le FIOH. Comme l'illustre le tableau ci-dessous, seulement 25 % de ces recettes proviennent des publications et des activités de formation, tandis que la recherche et les services consultatifs payants ont généré plus de 70 % des fonds utilisés.

• Sources de recettes	M€	%
• Services :	11,1	42 %
• Recherche :	7,9	30 %
• Formation :	5,2	20 %
• Publications:	1,3	5 %
• Divers :	1,0	4 %

3. Health and Safety Executive (Royaume-Uni)

Le Health and Safety Executive (HSE) du Royaume-Uni est l'organisme de réglementation national responsable de promouvoir une meilleure santé et sécurité au travail en Grande-Bretagne. Les inspections et l'application des lois et règlements relatifs à la SST constituent le principal objectif du HSE, en plus d'autres activités comme la recherche et la transmission d'information et de conseils.

Des activités de transmission d'informations sont en cours, lesquelles incluent une combinaison de campagnes de sensibilisation à l'égard de certains enjeux et certains risques, à rejoindre les principaux groupes d'intervenants et secteurs cibles (par exemple, petites entreprises, agriculteurs, industries ayant des taux d'accidents au travail élevés), l'exploitation d'un service de demandes de renseignements et d'un site Web, et la vente et la distribution de publications. Selon le rapport annuel 2007-2008, le site Web du HSE a enregistré environ 16 millions de visites en 2007-2008 et le taux de satisfaction des utilisateurs était très élevé⁷. En ce qui concerne les publications, il convient de noter que sur le site Web, on mentionne qu'à partir du 1^{er} septembre 2009, les publications payantes du HSE seront offertes gratuitement.

⁵ Résumé de *FIOH 2006-2010 Strategy* et du site Web du FIOH (www.ttl.fi). (Page Web : www.ttl.fi/Internet/English/Organization/About+FIOH/Strategy/)

⁶ *2006-2010 Strategy*, p.11.

⁷ HSE, *Moving Forward: Annual Report and Accounts, 2007/08*, TSO, London, 2008, p. 26. (site Web : www.ttl.fi/Internet/English/Organization/About+FIOH/Strategy/)

Bien que le HSE génère des revenus importants à partir des frais d'utilisation (65 300 000 £ en 2007-2008 comparativement à des dépenses brutes de 279 400 000 £), seule une petite partie provient de la vente de publications (3 760 000 £). Le reste provient du recouvrement des coûts et des frais facturés pour les activités réglementaires (qui inclut certaines activités comme l'octroi de licence pour les installations nucléaires, l'autorisation de biocides et de pesticides, et l'application des lois sur la sécurité au large des côtes), ainsi que les revenus générés par le laboratoire du HSE⁸.

4. National Institute for Occupational Safety and Health (É.-U.)

Le National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) a pour mandat de veiller à assurer « des conditions de travail saines et sécuritaires pour les travailleurs et travailleuses par la diffusion d'informations et par le biais de ses activités de recherche, de formation et d'éducation dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail »⁹. Le plan stratégique actuel de l'Institut définit trois objectifs stratégiques :

- Effectuer des recherches pour réduire les blessures et les maladies liées au travail;
- Promouvoir des milieux de travail sains et sécuritaires par le biais d'interventions, de recommandations et de renforcement des capacités (un des trois sous-objectifs consistant à transposer les informations, technologies et conclusions des recherches dans la pratique);
- Accroître la santé et sécurité au travail dans son ensemble par le biais d'une collaboration internationale¹⁰.

Les activités de recherche représentent la majorité des dépenses du NIOSH, et le National Occupational Research Agenda (NORA), les activités minières et les autres activités de recherche représentent plus de 60 % du financement pour l'exercice 2008. Le NIOSH offre plusieurs services semblables à ceux qu'offre le CCHST, tel qu'énuméré ci-dessous. L'accès à ces produits et services est gratuit.

- Les pages sur les sujets en matière de santé et sécurité du NIOSH (*NIOSH Topics*) offrent toute une gamme d'informations sur la santé et la sécurité au travail répertoriées par sujet.
- Les publications CDC NIOSH et la ligne téléphonique CDC INFO 1-800-CDC-INFO (cdcinfo@cdc.gov), divulguent des informations sur la façon de prévenir les blessures, les maladies et les incapacités au travail.
- Les occasions de formation du NIOSH – Soutien à la formation continue et à l'enseignement aux cycles supérieurs pour les professionnels de la santé et sécurité au travail.
- Accès à plusieurs bases de données sur la SST, y compris les Fiches internationales sur la sécurité des substances chimiques, le *Pocket Guide to Chemical Hazards*, et NIOSHTIC-2¹¹.

⁸ *Op. cit.*, p. 77

⁹ *NIOSH Fact Sheet*, numéro 2003-116. (page Web : www.cdc.gov/niosh/pubs/fact_niosh_asc.html)

¹⁰ *NIOSH Strategic Plan Outline 2004-2009*. (page Web : www.cdc.gov/niosh/docs/strategic/)

5. Conclusion

Nous avons observé que le CCHST revêt un caractère unique comparativement aux organismes de SST étudiés dans le présent document, en ce sens qu'il centre ses efforts sur la réalisation d'un objectif unique consistant à promouvoir la santé et la sécurité au travail en plus de dépendre largement du recouvrement des coûts pour financer ses activités. Parmi les organismes examinés, un seul, l'EU-OSHA, a un mandat semblable, mais il est financé par le biais de crédits parlementaires tandis que les autres comptent sur leurs activités de diffusion d'informations en complément de leurs mandats de réglementation ou de recherche en SST. Seul le FIOH atteint un taux de recouvrement des coûts semblable (environ 40 %) à celui du CCHST, mais plus de 70 % des recettes tirées des frais du FIOH proviennent de ses services de recherche et de consultation, et seulement 25 % proviennent de la formation et de la vente de produits d'information.

Il convient aussi de souligner que ces organismes internationaux similaires offrent une vaste gamme de services et de produits gratuits et (parfois) payants par le biais de leurs sites Web et de bulletins électroniques. Il est fort probable qu'au moins une partie des informations offertes par ces organismes – qui ont été examinées attentivement et validées de manière semblable aux informations du CCHST – sont identiques ou très semblables aux informations et directives que l'on retrouve dans les produits payants du CCHST. En d'autres mots, le CCHST fait concurrence à des sources de renseignements en SST de grande qualité et gratuites que plusieurs utilisateurs peuvent appliquer sur-le-champ au contexte canadien. Les travailleurs et les utilisateurs moins avertis sont, toutefois, beaucoup moins outillés pour faire de même.

¹¹ *About NIOSH.* (page Web : www.cdc.gov/niosh/about.html)

VI PRINCIPALES CONCLUSIONS

A. LE CCHST ATTEINT SES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

L'objectif fondamental du CCHST consiste à fournir aux Canadiens des produits sur la santé et la sécurité au travail qui soient fiables et complets. Les produits et services fournis par le CCHST sont utilisés de diverses façons pour faciliter la prise de décisions, promouvoir les changements visant à améliorer la santé et sécurité, accroître la sensibilisation à l'égard de la nécessité d'un milieu de travail sain et sûr, et fournir un soutien à l'éducation et à la formation en santé et sécurité au travail.

Pour atteindre cet objectif, le CCHST mise sur une gamme de produits et de services gratuits ou payants qui mettent à profit un corpus de données exhaustif sur la santé et la sécurité au travail qui sont mis à la disposition des utilisateurs grâce à la mise en application des technologies de gestion de l'information. Pour conserver son efficacité, le CCHST doit se maintenir à la fine pointe des connaissances en matière de santé et de sécurité au travail. La présente évaluation a établi que le CCHST atteint ses principaux objectifs stratégiques en fournissant aux Canadiens des informations et des services impartiaux sur la santé et sécurité en milieu de travail afin de prévenir les blessures et les maladies liées au travail.

B. LES PRODUITS ET SERVICES DU CCHST ONT UNE PORTÉE CONSIDÉRABLE

Les activités et les produits du CCHST ont pour objet la diffusion d'informations et la prestation de services reliés à la promotion de la santé et de la sécurité au travail. Les avantages susceptibles d'en découler consistent en une amélioration des conditions de travail s'accompagnant en fin de compte d'une diminution du nombre de maladies, de blessures et de décès, qui commande à son tour une réduction des jours de travail perdus et une hausse de la productivité. Il ne semble pas possible d'établir de liens directs entre l'amélioration de la sécurité en milieu de travail et l'un ou l'autre des produits ou activités du CCHST en raison des autres facteurs qui influencent cette relation. Toutefois, la satisfaction à l'égard de l'information fournie par le CCHST et son utilisation constitue un bon indice de substitution des améliorations probables de la sécurité en milieu de travail. Toutes les données recueillies au moyen d'entrevues et de sondages nous amènent à conclure qu'il existe un degré élevé de satisfaction à l'égard des produits et services du CCHST, et que ceux-ci font l'objet d'une utilisation généralisée. Dans la mesure où l'information diffusée par le CCHST permet de réduire les risques en milieu de travail, il peut au bout du compte en découler de très importants avantages collectifs et une très forte hausse de la productivité.

C. LES PRESSIONS FINANCIÈRES MENACENT L'EFFICACITÉ GLOBALE DU CCHST

Atteindre un taux de recouvrement des coûts de 50 % représente un défi continu pour le CCHST en raison de l'accessibilité croissante d'informations sur la SST gratuites sur Internet (y compris des informations fiables et vérifiées provenant d'organismes de SST d'autres pays de même que de sources moins crédibles). Pour y arriver, le CCHST a élaboré de nouveaux produits et services, a réinventé les produits existants afin de mettre en valeur leurs avantages et de fidéliser les clients, et a contrôlé ou réduit les coûts de production. Malgré ces efforts, le CCHST n'a atteint qu'un taux de recouvrement des coûts de 46 % entre 2004-2005 et 2007-2008. En même temps, l'élaboration et la mise à niveau de produits à valeur ajoutée nécessitent un investissement élevé comparativement aux produits de SST plus traditionnels du CCHST, ce qui exerce davantage de pression sur sa capacité à maintenir ses systèmes de base et à offrir des services gratuits. S'il est vrai qu'un système de recouvrement des coûts a l'avantage de veiller à ce que le CCHST maintienne une discipline financière et concentre ses efforts sur les besoins des clients, le CCHST se trouve dans une position où un niveau de financement élevé provenant de crédits parlementaires est nécessaire pour maintenir sa viabilité financière globale. Ce coût public supplémentaire doit être examiné à la lumière des avantages considérables pour la population qui semblent découler de la diffusion de renseignements sur la SST et de leur utilisation pour renforcer la santé et la sécurité au travail.