Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé

7-1 | 2005
Question de temps

La certification ISO et la SST : étude empirique et résultats terrain

ISO certification and OHS: Empirical study and field results

La certificación ISO y la salud y seguridad en el trabajo (SST) : estudio empírico y resultado

Jacqueline Dionne-Proulx, Jean-Bernard Carrière et Yves Beauchamp

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/pistes/3252>

DOI : 10.4000/pistes.3252

ISSN : 1481-9384

Éditeur

Les Amis de PISTES

Édition imprimée

Date de publication : 1 février 2005

Référence électronique

Jacqueline Dionne-Proulx, Jean-Bernard Carrière et Yves Beauchamp, « La certification ISO et la SST : étude empirique et résultats terrain », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 7-1 | 2005, mis en ligne le 01 février 2005, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/pistes/3252> ; DOI : 10.4000/pistes.3252

Ce document a été généré automatiquement le 19 avril 2019.

Pistes est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

La certification ISO et la SST : étude empirique et résultats terrain

ISO certification and OHS: Empirical study and field results

La certificación ISO y la salud y seguridad en el trabajo (SST) : estudio empírico y resultado

Jacqueline Dionne-Proulx, Jean-Bernard Carrière et Yves Beauchamp

Cette recherche fut rendue possible grâce à une subvention de recherche de l'IRSST. Les auteurs tiennent à remercier cet organisme pour son soutien financier et particulièrement messieurs François Hébert et Patrice Duguay qui ont prêté leur concours lors de la phase de cueillette de données ainsi que madame Esther Cloutier pour ses commentaires fort pertinents.

1. Introduction

- 1 La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) fournit aux entreprises établies au Québec un service d'assurance dans les cas d'accidents et/ou de maladies liés au travail. Depuis plus d'une décennie, la CSST a mis au point une méthode de tarification lui permettant d'inciter les employeurs à la prévention en tenant compte de leur expérience récente reliée aux dépenses d'accidents de chacun d'eux dans le calcul de leur cotisation lorsque cette expérience est suffisante. Dans le cas de petites entreprises, la CSST a prévu que ces employeurs puissent également accéder à une tarification personnalisée en se regroupant au sein de mutuelles de prévention. La formule s'inspire des *safety groups* existant dans plusieurs états américains et a connu un franc succès dès sa mise en application il y a un peu plus de cinq ans.
- 2 Aux fins de la tarification et de l'indemnisation des victimes, la CSST cumule, dans une banque de données centrale, toutes les informations relatives aux lésions déclarées par l'ensemble des employeurs québécois (type de lésions, jours indemnisés, siège de la blessure, secteur d'activité économique, nature de la blessure, catégorie professionnelle, l'âge, le décès s'il y a lieu, etc.).

- 3 Avec l'entrée en vigueur des nouvelles normes de tarification, plusieurs employeurs ont voulu minimiser la fréquence et la gravité des lésions liées au travail. Dans le contexte où la certification aux normes de la série ISO 9000 connaît un essor considérable depuis une dizaine d'années, et ce, tant au Québec que dans les pays de l'OCDE et maintenant en Chine, les promoteurs croyaient qu'en supprimant les dysfonctionnements du processus productif elle contribuerait à diminuer les accidents de travail et les maladies professionnelles. Or, les études ont révélé un impact nul voire négatif de la certification sur la SST. Dans ce contexte, il est utile d'accumuler plus d'évidences empiriques pour confirmer ce diagnostic et comprendre les mécanismes à l'œuvre, d'autant plus qu'au Québec 2245 entreprises sont certifiées et que ces entreprises sont réparties principalement dans les secteurs des services (54 %) et le secteur manufacturier (45 %).
- 4 Déjà, plusieurs auteurs ont examiné l'importance d'une gestion intégrée de la SST. Pérusse (1997a, b, c, d ; 1998a, b, c, d), dans une série d'articles, montre bien la possibilité de transposer au domaine de la SST pour le contexte québécois le processus de certification de l'une ou l'autre des normes ISO 9001-9002-9003. Warrack et Sinha (1999) ont aussi analysé la « corrélation » entre qualité et sécurité dans le contexte canadien, à partir de la perspective de Adams (1995) qui montre que les deux champs relèvent d'une même logique. Ainsi, si les méthodes d'amélioration qualitative cherchent à minimiser la variabilité de la qualité des produits, la gestion de la sécurité minimise les probabilités d'incidents dangereux pour les travailleurs. Warrack et Sinha (1999) démontrent en recourant aux sept critères du *Malcolm Baldrige Quality Award* que l'amélioration de la sécurité et de la qualité relève de forces motrices similaires. Ils affirment que : « L'intégration est la clé. » (p. 785). Puis, Manzella (1997) et Cudney et Reinbold (2002) décrivent également comment il est possible d'intégrer le principe d'amélioration continue de la sécurité des procédés à la stratégie centrale de l'organisation dans une perspective préventive, plutôt que comme réponse à des exigences externes. Enfin, Park, Jo, Yoon et Kim (2001) proposent, à partir d'études de cas, une harmonisation des éléments structurants d'ISO 9000 et 14000 dans un modèle plus global d'intégration de SST/E/Q, ceci permettant de réduire de moitié les temps de procédures, de documentation et d'audit.
- 5 Si la littérature relate des bienfaits potentiels en ce qui a trait à l'intégration ISO/SST, plusieurs recherches ont tenté d'établir les bénéfices de la certification à l'une ou l'autre des normes de la série ISO 9000 sur la SST. Une étude de cas menée par Smith (1995) auprès d'une filiale d'IBM à Charlotte, N.C., révèle que cette entreprise a connu, après sa certification ISO 9002, une amélioration de ses statistiques d'accidents de travail. Ainsi, le nombre de lésions professionnelles avait diminué de 24 % annuellement sur une période de 2 ans suivant la certification. Cependant, il faut noter qu'il s'agit d'un cas particulier d'intégration volontaire avec un accompagnement très poussé de la part d'ergonomes et qui s'est soldé par des améliorations des méthodes et des procédés de travail. Une autre étude américaine conduite par Smith et Larson (1991, dans Drury, 1997) montre une corrélation positive entre la SST et les résultats de qualité dans les onze années qui ont suivi l'implantation d'un système de qualité.
- 6 Par ailleurs, Pommier et coll. (1998), dans une étude conduite en France, arrivent à des résultats différents sur le plan de la santé mentale. Les nouvelles formes d'organisation du travail (les normes ISO 9000 étaient citées le plus souvent pour 68,3 % des sujets) sont liées à un plus faible niveau de latitude décisionnelle. Elles augmentent le niveau de contraintes mentales au travail et sont associées à une altération de la santé mentale.

- 7 D'autres études portant sur les accidents et les maladies du travail révèlent aussi des résultats inquiétants. Askenazy (2001) obtient une forte corrélation entre le développement des démarches et des normes de qualité totale et une hausse permanente de 20 % des accidents et maladies du travail dans le secteur manufacturier comme dans les services. Ramaciotti et Perriard (1999 dans Askenazy et Caroli, 2003) constatent que les entreprises qui adoptent la norme ISO présentent ex ante des taux d'accidents du travail plus faibles ; en revanche, ex post, le risque devient équivalent. Askenazy et Caroli (2003), avec l'enquête française sur les *Conditions de travail 1998*, trouvent qu'en moyenne les individus mettant en œuvre des normes de qualité ont une probabilité d'accident du travail 23 % plus élevée que l'ensemble des salariés présentant des caractéristiques similaires (autres que d'être touchés par les normes de qualité). En fait, les salariés touchés dans les normes de qualité rapportent 50 à 100 % plus souvent avoir eu un accident dans les 12 derniers mois. Puis, Abord de Chatillon (1995) conclut dans une étude empirique, conduite auprès de firmes françaises, que les firmes certifiées aux normes ISO 9000 sont moins performantes en SST que les firmes non certifiées. Enfin, contrairement à la pensée populaire, Brenner et coll. (2001, dans Askenazy et Caroli, 2003) notent que c'est l'application de plusieurs pratiques innovantes simultanément qui impliquerait les dégradations les plus significatives de la sécurité au travail.
- 8 Devant de tels résultats et le fait que la nouvelle tendance soit à une gestion intégrée de la SST et de la qualité, une recherche terrain est largement justifiée pour confirmer le diagnostic et comprendre les mécanismes à l'œuvre. Les objectifs de cette étude sont doubles, soit de vérifier : 1) si le processus de certification ISO 9000 a un impact sur la performance en SST dans l'entreprise, celle-ci étant définie à partir de trois indicateurs principaux, soit le nombre de lésions déclarées, le taux d'incidence et l'indice de gravité, et 2) de regarder, de façon approfondie, la dynamique d'ensemble du processus de normalisation en regard des changements opérés en SST au cours du processus au moyen d'une approche qualitative.
- 9 L'hypothèse générale retenue à l'intérieur de cette étude est la suivante :
- La certification à l'une des normes de la série ISO a un impact positif sur la performance en SST.

2. Méthodologie de la recherche

- 10 En vue de réaliser cette recherche, il est à-propos à ce stade-ci de préciser les variables à l'étude. La certification à l'une des normes ISO de la série 9000, que ce soit ISO 9001, ISO 9002 ou ISO 9003, a été considérée. Les variables stratégiques de certification ISO réfèrent aux objectifs, aux raisons stratégiques de la décision de certification et aux stratégies d'opérationnalisation de la certification. Pour ce qui est de la performance en SST, sa mesure repose sur des indicateurs reconnus et utilisés dans plusieurs recherches visant à établir l'impact de différentes pratiques de gestion ou la mise en place d'une nouvelle politique sur la performance en SST (entre autres, Shannon et coll, 1996 ; Habeck et coll., 1991). Ces indicateurs sont : le nombre de lésions, le taux d'incidence des lésions, l'indice de gravité, et ce, pour chacune des deux années suivant la date d'accréditation ISO de la firme et les deux années prises ensemble. Ces données proviennent de l'Infocentre de la CSST. Plusieurs variables intermédiaires ont aussi été prises en compte dont les caractéristiques de la main-d'œuvre (âge, stabilité, expérience, sans référence à l'activité

occupationnelle), les pratiques générales de gestion (politiques de ressources humaines, délégation, participation) et le sous-système santé et sécurité du travail.

- 11 Pour le premier objectif, soit celui de cerner l'impact véritable de la certification ISO 9000 sur la performance en SST dans l'entreprise, deux échantillons d'entreprises ($n = 317$ pour chacun des deux échantillons) ont été construits, le premier comprenant des firmes accréditées au cours des années 1995 et 1996 et le deuxième comprenant des firmes non accréditées. À partir de la liste d'établissements certifiés, établie par le Mouvement québécois de la qualité, les entreprises du secteur manufacturier ont été ciblées. Toutes les entreprises certifiées ISO au cours des deux années de référence et provenant de sept secteurs d'activité différents ont été retenues, pour un total de 412 entreprises. Ces secteurs, au sein desquels on retrouve une gravité et une fréquence de lésions professionnelles assez élevées sont : fabrication des produits de métal, première transformation de métaux, fabrication de produits minéraux non métalliques, transformation du bois, meubles et ameublements, caoutchouc et matières plastiques, pâtes et papiers. Pour chacune des firmes de ces secteurs, la taille et la situation géographique ont été prises en compte dans le but de constituer, dans un second temps, un groupe contrôle de firmes non certifiées en maintenant constant ces deux facteurs d'appariement de même que les secteurs d'activité.
- 12 La liste du Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ) a servi pour répertorier les entreprises du groupe contrôle. Sur le plan de la taille de la firme, le nombre de travailleurs inscrits dans cette base a été retenu comme mesure, la masse salariale s'avérant impossible à prendre en considération, compte tenu des structures salariales différentes d'une firme à l'autre, ce qui était de nature à altérer la variable « nombre de travailleurs ». Cette variable inclut donc l'ensemble des travailleurs des entreprises retenues tant celles certifiées que celles non certifiées. La situation géographique des entreprises a aussi été prise en considération et le découpage s'est effectué en fonction de trois régions, soit Montréal et les environs, Québec et les environs et les autres régions du Québec. Enfin, le secteur d'activité de chacune de ces firmes fut déterminé à partir du code CAEQ de la CSST et les sept mêmes secteurs, retenus dans le groupe ISO, furent représentés dans le groupe contrôle. Les firmes sélectionnées ont donc été choisies au hasard dans la liste du CRIQ lorsqu'elles correspondaient entièrement aux critères de sélection et d'appariement décrits ici.
- 13 Nous avons ensuite procédé au jumelage « bilan SST » et « établissements certifiés ISO et non certifiés » à partir du fichier de la CSST. Quatre difficultés principales ont été rencontrées à ce niveau et expliquent le retrait de près d'une centaine de firmes. Ce sont : 1) la difficulté de jumeler les dates d'accréditation à divers établissements d'une même entreprise, 2) la difficulté de retracer certains établissements accrédités et non accrédités dans l'Infocentre de la CSST, 3) la non-concordance dans les classifications industrielles compte tenu de l'utilisation de deux banques de données distinctes, et enfin, 4) le problème de suivi des lésions pendant la période de 24 mois pour les entreprises ayant cessé et repris leurs activités après l'accréditation. La fusion des nouveaux numéros d'établissement aux anciens fut donc essentielle dans ces cas. Les cas de changements de nom, de fusions et de ventes d'entreprises ont aussi créé des problèmes lors du jumelage de ces fichiers. Il en ressort que le devis de recherche utilisé comporte un groupe non équivalent bien que les chercheurs aient tenté de minimiser tous les biais susceptibles d'affecter la validité interne des résultats en contrôlant trois variables d'importance.

- 14 Comme l'étude a été réalisée au cours des années 1999-2002, la période couvrant le 1^{er} janvier 1995 au 31 décembre 1996 a été retenue aux fins de la disponibilité des statistiques de la CSST en vue de s'assurer de la disponibilité des statistiques pour les 24 mois postérieurs à la certification, période se terminant le 31 décembre 1998. Cette procédure a également permis de s'assurer de la maturité des dossiers. La notion de maturité fait référence au fait qu'il faut prendre en compte un laps de temps suffisant afin de s'assurer d'inclure dans les statistiques l'ensemble des jours perdus associés à ces lésions, y compris les récurrences, rechutes qui pourraient se manifester plusieurs mois après le retour au travail. De plus, cela permettait également de laisser la certification produire tous ses effets sur la performance en SST, dans le cas où les effets seraient tardifs.
- 15 L'analyse des données quantitatives porte donc sur les 317 firmes ISO et non ISO. Elle a été réalisée avec le logiciel SAS. Tout d'abord, une vérification statistique a été conduite afin de s'assurer que les deux échantillons ne comportent pas de différences significatives par rapport aux trois variables contrôlées précédemment. Les résultats de cette première analyse indiquent que les firmes certifiées ISO se distinguent des firmes NON ISO quant à leur nombre de travailleurs et cela même si les vérifications nécessaires avaient été faites précédemment. Cette source potentielle de biais a donc été contrôlée par l'utilisation de la régression de Poisson qui produit une moyenne pondérée. Le Mu (μ) représente une moyenne ou un taux observé où les entreprises sont pondérées par rapport à leur nombre de travailleurs, ce qui exclut tout biais possible associé à cette variable.
- 16 En vue de répondre au deuxième objectif de la recherche, le devis prévoyait une trentaine d'entrevues semi-dirigées réalisées dans les entreprises certifiées auprès du directeur de production, du responsable de SST (qui pouvait cumuler la fonction SST en plus de ses autres fonctions, comme acheteur, contremaître, directeur des ressources humaines, etc.) et d'un travailleur ou de son représentant. Les 28 firmes étudiées proviennent donc toutes de la banque d'entreprises ISO qui ont répondu à l'enquête téléphonique, soit 230 entreprises certifiées. Près de la moitié de ces entreprises ($n = 119$) avaient donné leur accord formel à une rencontre subséquente lors de la première phase de l'enquête. Au moment de réaliser les entrevues, plusieurs firmes (plus de la moitié) se sont désistées lors du premier contact téléphonique visant à confirmer les rendez-vous compte tenu de la non-disponibilité des personnels visés. Une répartition des firmes disponibles ($n = 56$) a été effectuée en fonction de leur taille. Ce choix a été fait parce que des auteurs (Smith, 1979; Cohen et coll. 1981) ont mis en évidence l'impact de la taille sur les taux d'accidents. De plus, Billette et coll. (1990; 1986) ont montré que la taille de l'organisation pouvait affecter l'organisation du travail, et par là, avait un impact sur la santé des travailleurs. Un échantillonnage aléatoire a ensuite été réalisé dans les trois banques secondaires. Ainsi, l'étude comprend donc 8 « petites » entreprises dont la masse salariale est de moins de 1 400 000 \$, 12 « moyennes » entreprises dont la masse salariale se situe entre 1 400 001 \$ et 3 500 000 \$ et enfin, 8 « grandes » entreprises dont la masse salariale dépasse 3 500 001 \$. Il en ressort que l'échantillon d'entreprises peut être biaisé dans le sens où il n'a pu être réalisé de façon aléatoire parmi les 317 entreprises certifiées, compte tenu des nombreux refus aux différentes étapes de la cueillette. Il est donc difficile d'affirmer que les firmes retenues sont représentatives des sept secteurs visés. Par ailleurs, afin de rehausser la fidélité des données, toutes les entrevues ont été réalisées par le même interviewer.
- 17 Un premier contact téléphonique fut effectué auprès de la personne identifiée comme personne-ressource à contacter au moment du premier sondage dans le but de planifier

les rencontres. Après entente avec la personne concernée, les entrevues de terrain s'effectuaient sur les lieux de travail. Les informations proviennent donc d'entrevues semi-dirigées effectuées auprès des trois groupes d'acteurs lorsque ceux-ci ont pu être rejoints. Bien que nous soyons conscients du biais possible, dans les firmes non syndiquées, ce sont les dirigeants qui déterminaient le travailleur rencontré et cela à la demande expresse des firmes qui souhaitaient assigner des travailleurs au gré de la production. En dépit de ces concessions méthodologiques, les entrevues ont été plus difficiles à réaliser que prévu. La très grande majorité des entreprises n'avait prévu aucune libération pour le travailleur ou le contremaître pour une rencontre formelle. L'entrevue devait donc se dérouler le plus souvent sur le lieu de production avec des acteurs qui ne disposaient que de quelques minutes et devaient souvent interrompre ou même clore l'entrevue pour retourner à la production. Par ailleurs, les entrevues avec les membres de la direction ont été plus substantielles, ce qui limite les analyses comparatives des discours entre les trois niveaux d'acteurs, tel qu'on l'avait prévu initialement. Au total, il a été possible de rencontrer 62 personnes sur 84 entrevues potentielles (membres de la haute direction, représentants des travailleurs et représentants des cadres de premier niveau), les travailleurs étant sous-représentés.

3. Impact de ISO sur la performance en SST, résultats empiriques

- 18 Des statistiques descriptives ont d'abord permis de tracer un profil des entreprises ISO répondantes. Ces firmes disposent de pratiques de SST bien établies. De plus, 84 % d'entre elles ont instauré un comité de SST qui participe à la recherche de solutions des problèmes et va jusqu'à rechercher de l'information. Le taux de roulement est très faible dans 71,7 % des firmes. Cependant, les travailleurs doivent effectuer du temps supplémentaire assez souvent dans la moitié de ces firmes et à peu près le même pourcentage de firmes (52,2 %) a licencié des travailleurs au cours des deux dernières années. Le taux d'absentéisme est faible dans les deux tiers des firmes alors qu'il est élevé dans seulement 7,8 %. Enfin, 91,7 % des firmes ont un plan d'assurance invalidité à long terme et 76,5 % ont un plan d'assurance pour les maladies à court terme.

3.1 Comparaison de la performance en SST dans les groupes « ISO/ NON-ISO »

- 19 Une première analyse permet de vérifier si les deux groupes de firmes présentent des différences significatives quant au nombre de lésions professionnelles déclarées selon que les firmes soient certifiées ou non certifiées. Les résultats montrent que le fait d'être certifié ISO n'a pas d'influence sur le nombre de lésions professionnelles déclarées (tableau 1).
- 20 Dans la foulée de cette première analyse, afin de mieux comprendre ce qui se passait dans les deux groupes, une autre analyse a été menée pour prendre en compte les firmes n'ayant eu aucune réclamation au cours de la période de référence.

Tableau 1. Résultats de l'analyse de covariance mettant en relation le nombre de lésions, le nombre de travailleurs et la variable ISO

	Non-ISO		ISO	
	F	P	F	P
Année certification	0,25	0,6149	0,02	0,8807
Année post certification	0,09	0,7594	0,07	0,7924
Les deux années	0,09	0,7611	0,00	0,9504

P < 0,05 * P < 0,01 ** P < 0,001 ***.

- 21 Sur les 634 firmes ISO et NON ISO, 109 n'ont eu aucune réclamation pendant la période de référence. Un chi carré (c^2) effectué ne montre aucune différence significative entre les deux groupes sur cet indicateur (P = 0,754).
- 22 En comptabilisant les firmes qui n'ont déclaré aucune lésion au cours des deux ans, nous en trouvons 37 chez les NON ISO et 34 chez les ISO avec un chi carré (c^2) qui, encore là, n'est pas significatif (P = 0,707).
- 23 De plus, les résultats obtenus montrent qu'environ 10 % des firmes n'ont pas déclaré de lésions au cours des deux années de référence et que ce pourcentage grimpe à plus de 16 % en considérant chacune des deux années séparément, ce qui constitue une statistique importante bien qu'elle ne permette pas de dire qu'il n'y ait pas eu de lésions, mais seulement que celles-ci n'ont pas été déclarées. L'assignation temporaire, par exemple, pourrait avoir été utilisée dans ces entreprises. Cependant, cela laisse croire que ces lésions, si elles ont existé, n'étaient pas véritablement graves au point d'occasionner un arrêt de travail prolongé ou des soins médicaux, auquel cas ces lésions auraient été déclarées. Un chi carré (c^2) effectué au niveau des débours montre également qu'il n'y a pas de différence entre les deux groupes sur cet indicateur (P = 0,659).
- 24 De même, les résultats n'indiquent pas de différences significatives entre les deux groupes de firmes, et ce, peu importe que l'on considère le taux d'incidence ou l'indice de gravité, et cela, tant pour l'année de certification que pour les deux années subséquentes (tableau 2). L'hypothèse est donc rejetée.

Tableau 2. Résultats des régressions de Poisson

	ISO		NON ISO		Prob
	Moyenne	Mu	Moyenne	Mu	
Année de la certification et année 1995					
Taux d'incidence	0,0970	0,0714	0,1115	0,0818	0,0585
Indice de gravité	41,4607	38,86	43,0364	36,49	0,4899

<i>Année de la certification + 1 et année 1996</i>					
Taux d'incidence	0,0881	0,661	0,0955	0,701	0,4389
Indice de gravité	41,0222	39,53	42,9981	37,01	0,4103
<i>Les deux années suivant la certification et les années 1995 et 1996</i>					
Taux d'incidence	0,0924	0,1375	0,1032	0,1518	0,1570
Indice de gravité	41,2407	38,50	43,0226	36,85	0,4406

P < 0,05 * P < 0,01 ** P < 0,001 ***.

4. Réalité de l'intégration de la SST au processus de certification, entrevues terrain

- 25 Le but de la démarche qualitative était de regarder, de façon approfondie, l'étendue de l'intégration de la SST au processus de certification ISO. Les entrevues de terrain (28) ont permis d'analyser la dynamique d'ensemble du processus de normalisation, et en particulier les changements dans la SST, dans les structures organisationnelles, la vision des dirigeants et les schémas d'action qui auraient pu être considérés lors de l'implantation d'ISO. Cette approche a permis de recueillir une somme appréciable d'informations qui ont ensuite été retranscrites et codifiées pour une analyse approfondie.
- 26 Sept catégories ont été retenues de l'analyse des discours, soit l'imposition ou non de la certification, le type de comité d'implantation, la structuration de la SST, l'expertise en SST au sein du comité, l'intégration de la SST au processus de certification, le type d'approches en SST de la firme et la révision des procédures de SST au moment de la certification. La mise en perspective des discours permet de rendre compte des informations recueillies.
- 27 L'analyse des discours révèle beaucoup de concordance dans les points de vue des trois répondants (lorsque les trois ont pu être joints). Il s'agit ici d'un élément important sur le plan de la recherche. Les dirigeants, les contremaîtres et les travailleurs interrogés partageaient largement les mêmes discours quant aux différentes réalités organisationnelles étudiées ici. Tout au plus, par exemple, n'étaient-ils pas toujours au courant du nombre de procédures vérifiées, mais dans plusieurs cas ils étaient à même de confirmer l'information que l'interviewer leur présentait.
- 28 Sur le plan de l'intégration de la SST au processus de certification, la majorité des entreprises (24) n'a pas intégré la SST au moment de la certification ISO. Deux motifs ressortent, soit : l'absence de liens structurels entre ISO 9000 et la SST à l'intérieur de la procédure de certification et le fait que l'entreprise n'avait pas les ressources nécessaires y compris les compétences pour le faire. Ces deux éléments montrent bien que l'intégration des activités de prévention dans les milieux de travail n'est pas encore totalement acquise en dépit des avantages liés à cette intégration. Il est cependant intéressant de constater que la proportion de personnes ne voyant pas de rapport entre

ISO et la SST varie avec la taille des entreprises (50 % pour les petites, 25 % pour les moyennes et 11 % pour les grandes). Et inversement, le pourcentage de réponses évoquant le fait que ISO est déjà assez exigeant augmente avec la taille de la firme, encore ici les petites exprimant davantage ce deuxième aspect. Un autre élément important sur le plan de la vision des dirigeants et de la structuration du travail tend à renforcer l'idée du cloisonnement Qualité / SST dans les entreprises québécoises. Malgré une tendance répandue d'attribuer des responsabilités multiples à une personne dans la plupart des petites et moyennes entreprises, il fut exceptionnel (4 cas) de rencontrer dans les firmes visitées un gestionnaire qui avait la double responsabilité Qualité / SST. Ces fonctions étaient scindées et associées à d'autres activités dans l'entreprise, comme responsable des achats, directeur de production, etc.

- 29 Il ressort de l'analyse des discours qu'à la suite de l'implantation initiale de ISO, certaines entreprises (4) ont commencé à intégrer la SST au processus ISO ou projettent de le faire prochainement au moins partiellement. C'est le lot principalement de quelques entreprises de grande et de moyenne taille davantage structurées en matière de SST.
- 30 Quant à la révision des procédures de SST, un grand nombre d'entreprises, soit 18 sur un total de 28 (64 %) ont révisé l'entretien préventif des équipements et 11 entreprises (39 %) ont effectué une révision de leurs inspections préventives. La révision de ces deux éléments, fondamentaux pour la sécurité, représente sans nul doute un des aspects positifs de la certification ISO dans ces entreprises bien que cette révision fut réalisée souvent dans les mois qui ont suivi la certification et non au moment de la documentation des procédés prévue à la certification ISO.
- 31 Selon les données recueillies, les trois groupes de firmes (petites, moyennes et grandes) ont procédé à la certification ISO en fonction d'un impératif financier, soit la recherche de nouveaux marchés et l'exportation, ou encore pour assurer la conformité des produits et augmenter les ventes. En ce sens, il faut mettre en veilleuse l'idée que la décision d'implantation puisse être en lien avec la décision d'intégrer la SST au processus de certification puisque aucune entreprise n'avait cet objectif au début du processus de certification.
- 32 De même, le type de comité retenu au moment de la certification aux normes ISO ne semble pas avoir été un élément favorisant l'intégration ISO/SST. En effet, l'analyse des discours montre que la presque totalité des entreprises ont eu recours à des formes de comités mixtes, incluant des spécialistes de la firme et des consultants externes. La participation des travailleurs était assurée dans plus de 70 % des entreprises visitées. Même, la présence d'une expertise en SST au sein du comité d'implantation ne semble pas avoir favorisé l'intégration ISO/SST au moment de la certification.
- 33 Les principales différences retrouvées entre les trois groupes de firmes se situent au niveau de l'expertise et de la structuration de la SST. Toutes les entreprises de grande taille étaient structurées en SST, ce qui implique la présence d'un coordonnateur qui disposait des outils, du temps et des budgets nécessaires pour s'occuper de la fonction SST. Pour certains répondants provenant de la grande entreprise et qui avaient une expertise en SST, les procédures de certification ISO, de par leurs exigences de professionnalisation des opérations, ont obligé à approfondir et à analyser l'ensemble des tâches, ce qui a eu pour effet de favoriser une meilleure sensibilisation aux dimensions de prévention, du moins pour les membres œuvrant au sein du comité d'implantation. Par ailleurs, ce ne fut pas suffisant pour intégrer la SST aux procédures de certification. Ce n'est pas le cas des petites entreprises où la notion de temps et d'expertise a été

mentionnée à plusieurs reprises comme une contrainte majeure à une bonne gestion de ce dossier. Selon les dires des répondants, le responsable du dossier SST, qui cumule aussi d'autres fonctions, doit nécessairement donner priorité à certaines tâches dites essentielles pour la production par rapport à la SST, ce qui laisse peu de temps pour se familiariser avec la fonction et l'exercer véritablement.

- 34 Il appert également qu'une approche proactive en SST, qui met l'accent sur la prévention au lieu de gérer en fonction des faits accidentels, ce qui est le cas de 100 % des grandes entreprises comparativement à 58 % pour les moyennes et 75 % pour les petites, ne favorise pas l'intégration. En effet, les entrevues terrain révèlent que plusieurs entreprises ayant une approche proactive en SST n'ont pas intégré la SST au processus ISO 9000 en raison de son absence du modèle initial de certification.
- 35 C'est principalement au sujet des avantages de la certification que les discours concordent le plus. La certification aux normes de la série ISO 9000 aurait permis une amélioration de la communication dans deux entreprises sur trois où les répondants notent des rencontres plus fréquentes, un meilleur suivi, une plus grande responsabilisation des travailleurs. Celle-ci s'est accrue largement dans 72 % des entreprises selon les témoignages recueillis.

5. Discussion

- 36 Les présents résultats indiquent un impact nul de la certification sur le bilan SST, ce qui nous permet de rejeter l'hypothèse de recherche dans un premier temps. En effet, les résultats n'indiquent pas de différences significatives entre les deux groupes de firmes (certifiés ISO et non certifiés) par rapport à leur performance en SST, telle qu'elle a été mesurée dans cette recherche, soit l'indice de gravité et le taux d'incidence. Les firmes certifiées présentent un bilan comparable aux firmes non certifiées et, en ce sens, ne sont donc ni mieux, ni moins bien. D'autres analyses complémentaires relatives au nombre de lésions déclarées par ces firmes au cours de la période de référence, au nombre de firmes qui n'ont pas déclaré de lésions au cours de la période de référence, aux débours totaux de ces firmes n'indiquent pas, non plus, de différences significatives entre les firmes certifiées ISO et les firmes non certifiées.
- 37 Contrairement aux études de Abord de Chatillon (1995) et Askenazy et Caroli (2003), les entreprises certifiées de cet échantillon ne présentent pas plus d'accidents de travail et de maladies professionnelles que les firmes non certifiées ; elles sont aussi nombreuses que les non certifiées à n'avoir déclaré aucun accident au cours des deux années étudiées et leurs statistiques d'accidents et de maladies du travail sont aussi similaires.
- 38 Et, ces résultats sont doublement intéressants en ce sens qu'ils résultent de l'appariement des bilans SST aux établissements certifiés et non certifiés ISO retenus dans l'étude, et ce, à partir du fichier de la CSST. Cette étude inclut donc tous les travailleurs des entreprises étudiées, peu importe leur expérience dans le poste ou leur ancienneté dans l'entreprise, y compris les travailleurs précaires. De plus, ce travail adapte à la fois une démarche statistique sur un grand échantillon et une approche complémentaire de terrain qui a permis de nuancer les résultats quantitatifs.
- 39 Cependant, les données provenant du fichier de la CSST comportent des limites et des biais. Tout d'abord, Hébert et coll., (2003) font remarquer que ces données incluent l'ensemble des travailleurs (salariés et autonomes), ce qui constitue une surestimation de

la population couverte par le régime de SST et par conséquent une sous-estimation des taux réels. De plus, ils notent que les données ne concernent que les lésions déclarées et indemnisées par la CSST et non l'ensemble des lésions survenues au travail. L'utilisation de l'assignation temporaire, entre autres, implique qu'une partie des lésions ne sont pas déclarées ou que la durée de l'absence est limitée. Ce biais favorise une sous-estimation des taux réels. Roy et coll. (2004) confirment d'ailleurs cette réalité. Une autre limite a trait aux difficultés d'assurer l'appariement entre deux sources de données, soit le fichier de la CSST et le Centre de recherche industrielle du Québec, ce qui est de nature à induire également un biais dans l'analyse des données. Il est, en effet, possible, selon Hébert et coll. (2003) que, dans un tel exercice de correspondance, des attributions erronées de lésions indemnisées apparaissent pour certaines entreprises.

- 40 De plus, il est important de noter que les résultats obtenus dans la présente étude sont quelque peu différents de ceux obtenus dans d'autres études où l'impact négatif de la certification sur la SST avait été confirmé (voir entre autres Abord de Chatillon, 1995 ; Askenazy et Caroli, 2003). Les présents résultats ne permettent pas de voir de différences significatives entre les firmes ISO et NON ISO.
- 41 Pourquoi en est-il ainsi ? La première explication possible tient au fait que le régime de prévention implanté au début des années 80 a produit ses effets dans les organisations de par le fait que les risques industriels ont fait l'objet d'un contrôle soutenu depuis cette période. De plus, depuis le début des années 90, la CSST a mis au point une méthode de tarification lui permettant d'inciter les employeurs à la prévention en tenant compte de leur expérience récente reliée aux dépenses d'accidents dans le calcul de leur cotisation lorsque cette expérience est suffisante. On peut croire que ces mesures combinées ont produit des effets dans l'ensemble des entreprises, peu importe leur mode d'organisation du travail, si l'on se fie aux résultats de la présente étude.
- 42 Quant au fait que la certification ne produise pas les résultats escomptés en matière de diminution des lésions professionnelles, quelques auteurs ont tenté des explications. Abord de Chatillon (1995), à la suite d'une analyse des discours des gestionnaires, l'explique par des représentations différentes des gestionnaires (instrumentales opposées à dubitatives). Ces deux représentations correspondent à des résultats et à des situations de sécurité totalement distincts alors que les entreprises dites instrumentales ont en moyenne quatre fois plus d'accidents que l'autre groupe. Ces firmes instrumentales se caractérisent par le management de la forme et du concret où le problème suppose un diagnostic qui conduit à une solution instrumentée sous forme de règles et de procédures. Quant aux firmes dubitatives, c'est la situation d'un management plus intuitif et sensitif où la logique du phénomène accidentel est appréhendée par des attitudes et un discours positifs.
- 43 Laplante (2000), pour sa part, montre que la performance en SST est moins liée à la certification ISO 9000 qu'au mode de gestion de la SST. Cet auteur note également une nette amélioration des statistiques de lésions dans les entreprises qui ont une gestion moderne axée sur la participation.
- 44 Mais, on peut également penser que d'autres enjeux peuvent être en cause ici. Par exemple, les choix stratégiques qui sont faits au sein des entreprises, s'ils visent essentiellement la maximisation de la production et le contrôle des coûts associés au travail, peuvent subordonner la SST aux impératifs économiques. Dès lors, il n'y a plus de force motivante insufflée de l'intérieur capable d'établir un cadre de coopération menant à l'adoption de comportements sécuritaires. Kochan et coll. (1977) ont déjà indiqué

l'importance d'orientations claires en SST pour activer les comportements désirés chez le personnel de gérance de premier niveau et pour encourager les travailleurs à s'engager activement dans des activités de prévention. Legendre et Harrison (1998) abondent en ce sens et affirment que sans une pleine reconnaissance accordée à la SST, cette dernière est tout simplement oubliée et devient entièrement subordonnée aux impératifs techniques et financiers réels. Les entrevues terrain tendent à confirmer cette réalité. Pour plusieurs entreprises visitées, particulièrement les petites et les moyennes, les choix stratégiques semblent davantage dirigés vers les impératifs de la production.

- 45 De plus, les indicateurs privilégiés dans la recherche quantitative permettent de considérer la SST sous l'angle des résultats, soit les indicateurs fournis par les données de la CSST. Roy et coll. (2004) font remarquer que cette mesure de résultats traditionnels est insuffisante pour rendre compte de la performance des milieux et que l'adoption d'instruments plus sensibles s'avère importante pour mieux comprendre cette réalité. C'est en partie conscients de ce fait que nous avons procédé à une analyse qualitative qui nous permettait de procéder à des mesures de performance relatives au mode de gestion de la SST, aux procédés et équipements en lien avec la certification. Les résultats, à ce niveau, montrent que la certification fut l'occasion, pour plusieurs firmes, d'une révision des procédures d'entretien préventif (64 %) et d'inspection préventive (39 %) pour les rendre plus fonctionnelles. Cependant, cette révision fut réalisée souvent dans les mois qui ont suivi la certification et non au moment de la documentation des procédés prévue à la certification ISO, auquel cas on ne peut parler d'intégration ISO/SST à proprement parler. Mais la révision de ces deux éléments, fondamentaux pour la sécurité, représente sans nul doute un des aspects positifs de la certification ISO dans ces entreprises et une amélioration des conditions de SST dans celles-ci.
- 46 Cette étude n'a cependant pas fait porter l'attention sur des indicateurs de mesure de la culture organisationnelle bien que Roy et coll. (2004) notent que ceux-ci sont reconnus comme prépondérants dans le maintien à long terme du succès en matière de SST. Aussi, il serait intéressant que de nouvelles études tentent de mieux cerner l'impact de la certification ou de l'implantation de nouvelles formes d'organisation en lien avec ces indicateurs, soit les valeurs, les normes, les pratiques, les systèmes organisationnels, les comportements, les gestes sécuritaires, en particulier parce que plusieurs études tendent à montrer que l'introduction de normes de qualité peut induire de nouveaux risques (Askenazy et Caroli, 2003 ; Pommier et coll., 1998).
- 47 Cependant, les entrevues révèlent que la grande majorité des entreprises a approché le processus de certification ISO de façon cloisonnée, sans spécifiquement tenir compte de la dimension SST lors de l'implantation. De plus, il ressort qu'elles n'ont pas non plus instauré une véritable participation de leurs salariés au cours du processus. Par ailleurs, un aspect positif qu'il convient de noter vient du fait que la certification aux normes de la série ISO 9000 aurait permis, au sein de deux entreprises sur trois, d'améliorer les communications entre les personnels. Dans la documentation scientifique, ces éléments sont largement reconnus comme ayant une influence déterminante sur le rehaussement d'une culture sécuritaire en entreprise. Cependant, cet impact positif ne s'est pas traduit par des résultats concrets sur le plan du bilan SST, ce qui tend à renforcer l'idée que la gestion (approche plus humaniste et participative) de la firme y est pour quelque chose dans l'amélioration des bilans de SST.
- 48 Enfin, reste une hypothèse. Comme la certification, par nature, devrait mener à un meilleur recensement des accidents de travail dans les entreprises certifiées par la

documentation et la prise en compte des différentes opérations de production, elle pourrait avoir pour effet de réduire les sous-déclarations. Dès lors, l'amélioration des déclarations dans les entreprises ISO pourrait compenser certaines réductions réelles des accidents qui pourraient y être enregistrées et expliquer que la performance n'est pas meilleure. Plusieurs indices ne permettent pas de soutenir cette hypothèse. Tout d'abord, il faut noter que l'ensemble des accidents graves nécessitant des soins médicaux et des arrêts de travail prolongés sont systématiquement déclarés dans les entreprises afin d'être pris en charge par la CSST en vue de leur indemnisation. La sous-déclaration est donc plus susceptible de toucher davantage des accidents moins graves, ne nécessitant pas de soins médicaux et pas d'arrêts de travail relativement longs. Comme les statistiques quantitatives montrent des indices de gravité et des taux d'incidence identiques pour les deux groupes, ISO et NON ISO, il en ressort que les deux groupes déclarent sensiblement le même type de lésions sur le plan de la gravité et aussi sur le plan de la fréquence. Si le groupe ISO avait réellement déclaré davantage tous ses accidents (incluant les moins graves) que le groupe NON ISO, on devrait retrouver un indice de gravité plus faible, ce qui n'est pas le cas. D'ailleurs, les analyses quantitatives complémentaires portant sur le nombre de lésions, le fait de n'avoir aucune lésion au cours des deux années, les débours totaux ne montrent pas de différences significatives entre les deux groupes. De plus, les entrevues n'ont pas permis de cerner davantage d'assignation temporaire depuis la certification dans le groupe ISO pas plus qu'elles n'ont permis de cerner précisément la notion de sous-déclaration qui n'a pas semblé une préoccupation même pour les travailleurs de ces firmes certifiées.

6. Conclusion

- 49 Cette recherche visait à vérifier si 1) le processus de certification ISO 9000, dans son ensemble, a un impact sur le bilan SST des firmes, et 2) de regarder, de façon approfondie la dynamique d'ensemble du processus de normalisation en regard des changements opérés en SST au cours du processus au moyen d'une approche qualitative. Deux échantillons d'entreprises certifiées et non certifiées ($n = 317$ pour chacun) ont été comparés, et des entrevues sur terrain ont été réalisées auprès des firmes ISO en vue d'approfondir l'analyse.
- 50 En ce qui concerne l'analyse quantitative, les résultats ne montrent aucune différence significative entre les deux groupes d'entreprises (certifiées et non certifiées ISO), tant au niveau du taux d'incidence que de l'indice de gravité pour l'année de certification et pour les deux années subséquentes. Également, ils montrent que la certification ISO n'a pas eu d'impact positif sur le nombre de lésions déclarées et les débours totaux.
- 51 Quant à la démarche qualitative, son but était de regarder, de façon approfondie, l'étendue de l'intégration de la SST au processus de certification ISO. Les entrevues terrain ont permis de confirmer que le processus de certification ISO a eu un impact positif sur le fonctionnement général de l'entreprise, dont sa fonction SST. La certification aurait entre autres permis une révision des procédures d'entretien préventif et d'inspection préventive, une amélioration de la communication dans deux entreprises sur trois où les répondants notent des rencontres plus fréquentes, un meilleur suivi et une plus grande responsabilisation des travailleurs. Dans la documentation scientifique, ces éléments sont largement reconnus comme ayant une influence déterminante sur le

rehaussement d'une culture sécuritaire en entreprise même si elles n'ont pas permis d'améliorer les bilans de SST.

- 52 Par ailleurs, les entrevues révèlent que la grande majorité des entreprises a approché le processus de certification ISO de façon cloisonnée, sans spécifiquement tenir compte de la dimension SST lors de l'implantation. De plus, il ressort qu'elles n'ont pas non plus instauré une véritable participation de leurs salariés au cours du processus.
- 53 Mais, est-il possible d'améliorer les performances en SST dans les entreprises certifiées compte tenu de ce qui précède ? En se basant sur les résultats de Laplante (2000) et de Simard et Marchand (1996) qui, pour leur part, précisent que la décentralisation de la prévention, lorsqu'elle s'accompagne d'une participation aux activités de prévention, favorise le développement d'une certaine culture sécurité dans l'atelier, on peut croire qu'en augmentant la participation des travailleurs lors du processus de certification, ces derniers se sentiront davantage concernés par les diverses facettes de leur entreprise, incluant la SST. Il est à souhaiter que les entreprises qui choisiront la certification ISO dans l'avenir puissent s'inspirer de ces résultats et s'assurer davantage de la participation des travailleurs afin de tirer plus de bénéfices de la certification principalement sur le plan de la SST.

BIBLIOGRAPHIE

Abord de Chatillon, E. (1995). Une évaluation du lien entre performance et gestion de la sécurité du travail : la situation du décolletage dans le secteur de la vallée de l'Arve, *Actes du 6^e Colloque de l'Association française de gestion des ressources humaines*, novembre.

Adams, E.E. (1995). *Total Quality Safety Management*. Des Plaines, IL : American Society of Safety Engineers.

Askenazy, P. (2001). Innovative Workplace Practices and Occupational Injuries and Illnesses in the United States. *Economic and Industrial Democracy*, 22, 4, 485-516.

Askenazy, P., Caroli, E. (2003). Pratiques « innovantes », accidents de travail et charge mentale : résultats de l'enquête française « Conditions de travail 1998 ». *PISTES*, 5, 1. <https://pistes.revues.org/3349>

Billette, A., Piché, J. (1986). *Travailler comme des robots : enquête auprès des auxiliaires en saisie de données*. Québec, Presses de l'Université du Québec, 116 p.

Cohen, A., Cleveland, R.J. (1983). Safety Practices in Record Holding Plant, *Professional Safety*, 9, 4, 26-33.

Cudney, A. E., Reinbold, O. (2002). JCAHO : Responding to Quality and Safety Imperatives. *Journal of Healthcare Management*, 47, 4, 216-219.

Drury, C.G. (1997). Ergonomics and the Quality Movement. *Ergonomics*, 40, 3, 249-264.

Habeck, R., Leahy, M., Hunt, H.A., Chan, F., Welch, E. (1991). Employer Factors Related to Workers' Compensation Claims and Disability Management. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, March, 34, 3, 210-226.

- Hébert, F., Duguay, P., Massicotte, P. (2003). *Les indicateurs de lésions indemnisées en santé et en sécurité du travail au Québec : analyse par secteur d'activité économique en 1995-1997*. R-333, IRSST, Montréal, 229p.
- Kochan, T.A., Dyer, L., Lipsky, D.B. (1977). *The Effectiveness of Union, Management Safety and Health Committees*. WE Upjohn Institute for Employment Research, Michigan, 127p.
- Laplane, N. (2000). *Innovations organisationnelles et sécurité au travail dans le secteur textile*. IRSST, R-247.
- Legendre, C., Harrison, D. (1998). *Étude sur l'impact du mode de gestion des changements technologiques et organisationnels sur la santé et la sécurité dans la fabrication de produits en métal et de produits électriques et électroniques*. IRSST, R-196.
- Manzella, J. C., (1997). Achieving Safety Performance Excellence Through Total Quality Management. *Professional Safety*, 42, 5, 26-28.
- Park, K. S., Jo, Y. D., Yoon, E. S., Kim, J. Y. (2001). Integration of a Safety, Health and Environment Management System in the Chemical Process Industry. *International Conference and Workshop : Making Process Safety Pay : the Business Case*. Toronto, Canada. New York : American Institute of Chemical Engineers, 493-497.
- Pérusse, M. (1997a). Intégrer la SST à ISO 9000 : pourquoi pas ? *Travail et Santé*, 13, 2, 31-35.
- Pérusse, M. (1997b). Manuel Qualité. *Travail et Santé*. Septembre, 13, 3, 40-46.
- Pérusse, M. (1997c). Le manuel de Qualité de la SST. Première partie, *Travail et Santé*, 13, 3, 47-51.
- Pérusse, M. (1997d). Le manuel de Qualité de la SST. Deuxième partie, *Travail et Santé*, 13, 4, 16-19.
- Pérusse, M. (1998a). Le manuel de Qualité de la SST. Troisième partie, *Travail et Santé*, 14, 1, 32-35.
- Pérusse, M. (1998b). Le manuel de Qualité de la SST. Quatrième partie, *Travail et Santé*, 14, 2, 17-19.
- Pérusse, M. (1998c). Le manuel de Qualité de la SST. Cinquième partie, *Travail et Santé*, 14, 3, 18-22.
- Pérusse, M. (1998d). Le manuel de Qualité de la SST. Sixième partie, *Travail et Santé*, 14, 4, 16-19.
- Pommier, J.L., Arnaud, G., Bouet, P., Chevalier, M., Coulomber, G., Hamon, M., Martinez, H. (1998). Nouvelles formes d'organisation du travail : contraintes au travail et santé mentale. *25^e Journées nationales de médecine du travail*, Strasbourg, 23-26 juin.
- Roy, M., Bergeron, S., Fortier, L. (2004). Développement d'instruments de mesure de performance en santé et sécurité du travail à l'intention des entreprises manufacturières organisées en équipes semi-autonomes de travail. IRSST, R-357, 56p.
- Shannon, H.S., Walters, V., Lewchuk, W., Richardson, J., Moran, L.A., Haines, T., Verma, D. (1996). Workplace Organizational Correlates of Lost-Time Accident Rates in Manufacturing. *American Journal of Industrial Medicine*, 29, 258-268.
- Simard, M., Marchand, A. (1996). Participation des travailleurs à la sécurité et taux d'accident du travail. *Psychologie du travail et des organisations*, 2, 4, 34-44.
- Smith, S.L. (1995). IBM Spells Safety ISO. *Occupational Hazards*, December, 48-51.
- Warrack, B. J., Sinha, M. N. (1999). Integrating Safety and Quality : Building to Achieve Excellence in the Workplace. *Total Quality Management*, 10, 4 et 5, 779-785.

RÉSUMÉS

Alors que la certification aux normes de la série ISO 9000 connaît un spectaculaire développement depuis une dizaine d'années, la présente étude vise à vérifier si le processus de certification ISO 9000 a un impact sur le bilan SST et à regarder de façon approfondie la dynamique d'ensemble du processus de normalisation en regard des changements opérés en SST. Les résultats de l'analyse quantitative n'indiquent pas de différences significatives en ce qui concerne le bilan SST entre les firmes certifiées et les firmes non certifiées ($n = 317$). Même si l'intégration ISO/SST ne s'est pas réalisée, les données qualitatives révèlent que 64 % des entreprises ont révisé leurs procédures d'entretien préventif et 39 % ont fait de même pour leurs procédures d'inspection préventive dans les mois qui ont suivi la certification. La certification aurait aussi permis d'améliorer les communications dans deux entreprises sur trois où les répondants notent des rencontres plus fréquentes, un meilleur suivi et une plus grande responsabilisation des travailleurs.

In the context of the recent large scale adoption of the ISO 9000 system of quality standards, the objectives of the present empirical study are twofold: 1) to evaluate whether the ISO 9000 certification process has an impact on health and safety (H&S) performance, and 2) to analyze the underlying OHS changes in internal dynamics related to the ISO 9000 certification process. The results of the statistical analysis of certified and uncertified firms ($n = 317$ for each) did not show a significant difference in OHS performance between both types of firms. Even if ISO/OHS integration was not done, qualitative data reveal that 64 % of the surveyed firms had revised their preventive maintenance procedures and 39 % had done the same for their preventive inspection procedures in the months following certification. Furthermore, the certification process had a positive impact on internal communications in two firms in three in which the respondents noted an increase in the frequency of meetings, a better follow-up on decisions, as well as an increased sense of responsibility of employees toward their tasks.

Desde un decenio, la certificación a las normas de la serie ISO 9000 conoce un desarrollo espectacular. Por eso tiene como objetivo este estudio de averiguar si el proceso de certificación ISO 9000 impacta sobre el balance SST y de examinar de manera exhaustiva la dinámica de conjunto del proceso de normalización en relación con los cambios operados en la SST. Los resultados de la análisis cuantitativa no indican diferencias significativas respecto al balance SST entre las empresas certificadas y las empresas no certificadas ($n = 317$). Aunque la integración ISO/SST no se haya realizado, los datos cualitativos revelan que 64 % de las empresas revisaron sus procedimientos de mantenimiento preventivo y que 39 % hicieron lo mismo para sus procedimientos de inspección preventiva en los meses siguiendo la certificación. Ésta también habría permitido mejorar las comunicaciones en dos empresas de cada tres donde los encuestados notan encuentros más frecuentes, un mejor seguimiento y una responsabilización más grande de los empleados.

INDEX

Mots-clés : certification ISO, lésions professionnelles, gestion de la SST

Palabras claves : certificación ISO, lesiones profesionales, gestión de la SST

Keywords : ISO certification, industrial injuries, occupational health and safety (OHS) management

AUTEURS

JACQUELINE DIONNE-PROULX

jacqueline_dionne-proulx@uqtr.ca, Département des sciences de la gestion, Université du Québec à Trois-Rivières, C.P. 500, Trois-Rivières (Québec)

JEAN-BERNARD CARRIÈRE

jean-bernard_Carriere@uqtr.ca, Département des sciences de la gestion, Université du Québec à Trois-Rivières, C.P. 500, Trois-Rivières (Québec)

YVES BEAUCHAMP

yves.beauchamp@estmtl.ca, École de technologie supérieure, 1100, rue Notre-Dame Ouest, Montréal (Québec)