

Les risques psychosociaux, des incontournables de la prévention



Stéphanie Boucher
sboucher@asstsas.qc.ca

Depuis plusieurs années, le monde du travail connaît des changements majeurs. Il est maintenant incontournable de considérer les risques psychosociaux au même titre que tous les autres risques en santé et en sécurité du travail (SST). Cette préoccupation est également portée par l'adoption du projet de loi n° 59, qui prévoit la prise en charge des facteurs de risque relatifs à la santé psychologique au travail.

L'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) définit les risques psychosociaux du travail comme des « facteurs qui sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées¹. »

Les principaux facteurs psychosociaux du travail sont :

- La charge de travail
- Le soutien social du supérieur et des collègues
- La reconnaissance
- L'autonomie décisionnelle

Les facteurs psychosociaux se situent sur un continuum avec, d'un côté, les facteurs de risque et, de l'autre, les facteurs de protection. Un même facteur peut se trouver d'un côté ou de l'autre, en fonction de son effet sur la santé psychologique. Par exemple, un manque de reconnaissance (facteur de risque) peut contribuer à l'apparition de problèmes de santé psychologique, alors que la présence constante de reconnaissance (facteur de protection) protège la santé mentale des employés.

Les facteurs de risque s'influencent mutuellement. Par exemple, il est documenté qu'une importante charge de travail combinée avec une faible latitude décisionnelle est très nocive pour la santé globale. Également, lorsqu'une personne est exposée à plusieurs facteurs de risque, les effets négatifs sur la santé sont cumulatifs.

Ce que dit la loi

Dans la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST), la notion de santé psychologique n'était pas abordée. Il n'était pas non plus précisé que les risques psychosociaux liés au travail devaient être inclus dans le programme de prévention ni dans les fonctions du représentant en prévention.

À compter du 6 avril 2022, avec la *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail* (LMRSST), les risques psychiques devront faire partie du plan d'action de l'employeur (établissements comptant moins de 20 travailleurs) ou du programme de prévention (établissements de 20 travailleurs et plus). Les articles 138 et 139 de la LMRSST² introduisent l'adjectif « psychique ». Il est dorénavant écrit en toutes lettres qu'il s'agit de protéger l'intégrité physique et psychique du travailleur.

Quelle démarche suivre ?

En santé psychologique, comme pour toute problématique en SST, il est primordial d'identifier les problèmes réels pour être en mesure de mettre en œuvre des solutions adaptées, donc plus efficaces. Le guide de prévention de l'ASSTSAS, *La santé psychologique au travail*³, propose une démarche et de nombreux outils pouvant être adaptés aux caractéristiques de chaque organisation.

À titre d'exemples pour l'élaboration de votre plan d'action ou votre programme de prévention, le **tableau** présente certains éléments à observer pour chacun des facteurs psychosociaux ainsi que quelques pistes d'action pour en atténuer les effets sur la santé⁴.

Plusieurs outils sont à votre disposition afin d'identifier les risques psychosociaux dans votre organisation et de mettre en place des actions concrètes visant à les réduire ou à les éliminer. Il est utopique de penser qu'un milieu de travail peut être complètement exempt de risques, il y en aura toujours ! Une bonne stratégie préventive est de renforcer les facteurs de protection sur lesquels vous avez la capacité d'agir. Ainsi, malgré la présence d'autres facteurs de risque, la santé psychologique des travailleurs est mieux protégée. ■

EXEMPLES D'ÉLÉMENTS À OBSERVER ET PISTES D'ACTION

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

CHARGE DE TRAVAIL

- De longues heures de travail
- Des mandats, des tâches ou des consignes de travail peu définis et un manque de moyens pour les accomplir
- Un sentiment de ne pas pouvoir effectuer un travail de qualité

SOUTIEN SOCIAL DES SUPÉRIEURS

- Un manque de disponibilité du supérieur immédiat
- Une réduction des temps d'échange et de partage (absence de réunion d'équipe)
- Une plus grande difficulté à clarifier les mandats et les rôles de chacun
- Peu d'écoute ou d'empathie face aux préoccupations du personnel (ex. : demande de congés, besoins d'aménagement du travail)

SOUTIEN SOCIAL DES COLLÈGUES

- Une plus grande instabilité au sein des équipes de travail
- Être isolé ou se sentir isolé par rapport à son équipe de travail
- Le manque d'occasions informelles de se réunir, d'échanger, partager, s'entraider
- Un esprit de compétition

RECONNAISSANCE

- La difficulté de reconnaître adéquatement les efforts du personnel
- La présence d'iniquités ou de favoritisme entre des secteurs ou des personnes
- Une grande insécurité face au maintien de son emploi et de ses conditions de travail

AUTONOMIE DÉCISIONNELLE

- Le manque d'occasions de participer aux décisions
- Le manque d'opportunités d'utiliser ses compétences et d'en développer de nouvelles
- Le peu de possibilités de faire preuve de créativité et de prendre des initiatives

PISTES D'ACTION

CHARGE DE TRAVAIL

- Définir les rôles et responsabilités de chacun
- Mettre en place des moyens pour permettre de connaître la charge de travail réelle et de la réajuster
- Encourager le personnel à prendre la durée entière de ses pauses
- Procéder, avec son supérieur, à un exercice de priorisation de ses mandats et dossiers
- Organiser son travail pour réduire les interruptions

SOUTIEN SOCIAL DES SUPÉRIEURS

- Former les gestionnaires sur les pratiques de gestion favorables à la santé
- Limiter le nombre de comités et de rencontres auquel participent les gestionnaires
- Prévoir du temps pour tenir des rencontres individuelles sur une base régulière
- Donner suite aux requêtes et aux suggestions du personnel dans un délai raisonnable

SOUTIEN SOCIAL DES COLLÈGUES

- Mettre en place un programme d'accueil des nouveaux employés en impliquant des collègues plus anciens pour favoriser le mentorat et le parrainage
- Offrir au personnel des moments pour être ensemble, avoir des lieux communs ou des activités pour favoriser les échanges
- S'intéresser aux autres et à leur travail
- Offrir son aide aux collègues dans la réalisation de leurs tâches

RECONNAISSANCE

- Privilégier des pratiques de reconnaissance discrètes, répétées et sincères
- Souligner les idées originales ou les nouvelles méthodes visant à améliorer l'exécution du travail ou l'environnement
- S'intéresser au travail quotidien du personnel et non seulement à l'atteinte des objectifs
- Célébrer les événements importants (anniversaires, naissances, promotions, mariages, etc.)

AUTONOMIE DÉCISIONNELLE

- Associer le personnel aux décisions qui affectent directement son travail
- Créer des comités et des ateliers de travail afin de favoriser une recherche collective de solutions
- S'assurer de maintenir et de développer ses compétences
- Informer son gestionnaire de ses besoins de formation

RÉFÉRENCES

1. INSPQ. (2016). *Risques psychosociaux du travail*. inspq.qc.ca/risques-psycho-sociaux-du-travail-et-promotion-de-la-sante-des-travailleurs/risques-psycho-sociaux-du-travail
2. *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail*, RLRQ, art. 138, 139.

3. ASSTSAS. (2020). *La santé psychologique au travail. Éléments essentiels d'une démarche de prévention*. asstsas.qc.ca/publication/la-sante-psychologique-au-travail-elements-essentiels-dune-demarche-de-prevention
4. Consultez le site de l'INSPQ pour télécharger les outils de sensibilisation, d'information et d'identification relatifs aux différents RPS. inspq.qc.ca