



Directives

pour la santé et la sécurité

Guide sur la santé mentale au travail

SCFP / *Syndicat canadien
de la fonction publique*

Santé et sécurité



NOTE IMPORTANTE : Ce guide vise à vous fournir de l'information sur la santé et la sécurité du travail et à vous orienter vers d'autres ressources qui se trouvent dans la trousse d'outils en santé mentale du SCFP pour vous permettre d'entreprendre des solutions aux problèmes dans votre milieu de travail. Ce guide ne remplace jamais les conseils d'un professionnel compétent en santé et de la sécurité du travail. Demandez toujours conseil à votre section locale, à votre conseiller syndical du SCFP National ou au spécialiste en santé et de la sécurité du travail du SCFP de votre région avant d'aborder des questions litigieuses.

Table des matières

Introduction	1
Qu'est-ce que la santé et la sécurité psychologique?	1
Troubles mentaux	2
Risques pour la santé mentale.....	3
Risques psychosociaux.....	3
Comment ces risques mènent-ils à des dommages?.....	4
Stress.....	4
Stress normal ou stress toxique.....	5
Stress lié à la charge de travail.....	6
Effets du stress et des dommages psychologiques	7
Traumatisme mental.....	9
Controverse entourant la résilience	10
Division des travailleurs	11
Discrimination en milieu de travail	12
Lois sur la santé et la sécurité et la sécurité psychosociale.....	13
Négociation	14
Création d'un milieu de travail mentalement sain et sécuritaire	15
Identification de dangers	16
Rapports.....	16
Inspections	16
Mener des sondages	17
Cartographie	19
Réaction aux risques psychosociaux.....	20
Hiérarchie des contrôles	21
Voie d'exposition	23
Surveillance et évaluation des contrôles	24
Que puis-je faire aujourd'hui pour améliorer la santé et la sécurité psychologiques dans mon milieu de travail?	24
Ressources externes	25
Conclusion.....	26

Introduction

Les employeurs ont l'obligation de fournir un milieu de travail sain et sécuritaire. Cela s'applique autant à la santé physique qu'à la santé psychologique ou mentale. Les sections locales du SCFP et leurs membres s'attaquent à intervalles réguliers à des problèmes dans les milieux de travail pour assurer la santé et la sécurité au travail pour tous. Pour protéger les travailleurs de tous les préjudices possibles, il faut notamment veiller à la sécurité physique ainsi qu'à la santé mentale en milieu de travail.

La santé et la sécurité mentale a pour priorité l'identification et l'élimination de dangers en milieu de travail pouvant mener à des *dommages psychologiques*. Autrement dit, la *santé et la sécurité psychologique* vise à prévenir les dommages psychologiques qui découlent d'une exposition à des dangers en milieu de travail.

Il existe plusieurs expressions pour décrire la santé mentale, dont *santé psychologique* et *santé cognitive*. Dans ce guide, nous utilisons les expressions *mentalement sain et sécuritaire* et *psychologiquement sain et sécuritaire* de façon interchangeable.

MYTHE :
La santé mentale n'est pas un enjeu de la santé et de la sécurité au travail.

Qu'est-ce que la santé et la sécurité psychologique?

Un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire est un milieu de travail qui promeut et protège le bien-être psychologique et prévient les préjudices en *éliminant* ou *contrôlant* les risques liés aux dangers en milieu de travail *qui ne peuvent pas être éliminés*. L'Organisation mondiale de la Santé (l'OMS)¹ définit la santé mentale « comme un état de bien-être qui permet à chacun de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales [ou ordinaires] de la vie, de travailler avec succès et de manière productive et d'être en mesure d'apporter une contribution à la communauté. »

En vertu de cette définition, une difficulté *n'est pas* considérée comme normale tout simplement parce qu'elle se manifeste fréquemment. Par exemple, nombre de femmes et de personnes racialisées sont confrontées au harcèlement sexuel ou à des micro-agressions raciales en continu. Ce sont des risques pour la santé mentale avec lesquels personne ne devrait avoir à composer.

La santé et la sécurité psychologique au travail vise à protéger le bien-être mental des travailleurs en milieu de travail et à faire la promotion de la santé mentale. L'OMS définit en outre que la santé « est un état de bien-être complet physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. » Tout comme notre corps peut être blessé ou devenir

¹ https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/fr/

malade en raison d'expositions professionnelles, notre santé et notre bien-être psychologiques peuvent aussi être affectés par des facteurs négatifs ou des dangers. Pour le SCFP, cet effet négatif est qualifié de *dommage psychologique*. Dans le contexte du travail, un dommage psychologique est une atteinte à votre santé mentale attribuable à votre environnement, vos conditions et votre expérience de travail. Un tel dommage peut prendre la forme d'une détresse mentale, voire contribuer au développement d'un trouble mental. Souvent, les troubles mentaux ne sont pas visibles, mais ils sont tout aussi graves que des blessures physiques.

Troubles mentaux

Un trouble mental est un schéma cognitif, émotionnel ou comportemental qui évolue sur une certaine période et qui peut nuire ou ne nuit pas au fonctionnement de la personne au quotidien. Il convient de noter que ce qu'on considère comme un trouble mental a évolué au fil du temps, car la définition correspond à des normes socialement construites en place à des moments historiques, scientifiques et sociaux qui varient de pays en pays et de collectivité en collectivité. Les diagnostics professionnels et les ordonnances médicales connexes établissent des définitions *scholastiques* précises des conditions classées sous l'actuelle rubrique « troubles mentaux » scientifiquement acceptée en matière de documents juridiques ou de diagnostics ou de traitements médicaux. Au Canada, c'est la cinquième édition du *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* (DSM en anglais) qui est utilisée à l'heure actuelle, et ce, même si ce document est fréquemment critiqué par des professionnels du domaine.

Nonobstant comment il est défini, un trouble mental peut être le résultat d'une combinaison de conditions biologiques, psychologiques et sociales. Autrement dit, il peut s'expliquer par des réactions chimiques dans le cerveau du travailleur (biologie), par le schème de pensée du travailleur ou encore par l'environnement du travailleur (facteur psychosocial). Il est possible de traiter ou de contrôler certaines conditions classées parmi les troubles mentaux et ces conditions peuvent ou non être liées au travail.

Tout comme les travailleurs ayant une limitation physique, nombre de travailleurs peuvent vivre des limitations en raison d'un *trouble mental*. Tout comme les troubles de santé physique (par exemple, maux de dos, arthrite, etc.), les troubles mentaux peuvent varier en intensité, être épisodiques (les symptômes peuvent se manifester et disparaître), être traitables et parfois même guérissables. Malheureusement, contrairement aux personnes ayant des troubles de santé physique, nombre de personnes atteintes d'un trouble mental vivent de la réprobation, de l'aliénation et de la discrimination au travail. D'autres documents sont fournis dans la trousse en santé mentale qui accompagne ce guide pour aider les membres victimes de dommages psychologiques ou atteints d'un trouble mental et pour s'attaquer aux causes fondamentales de ces dommages dans les milieux de travail.

Risques pour la santé mentale

La santé physique d'un travailleur ne peut jamais être totalement isolée de sa santé mentale puisque le fait d'en compromettre l'une entraînera des symptômes négatifs pour l'autre. Alors que tous les risques peuvent potentiellement causer des dommages psychologiques, ce guide porte expressément sur les *risques psychosociaux* qui ont une incidence directe sur le bien-être *psychologique* d'une personne.

Tous les travailleurs sont confrontés à différents facteurs *psychologiques* qui ont une incidence sur leur bien-être. Ces facteurs ne sont pas liés aux risques en milieu de travail et ne sont donc pas prioritaires aux yeux des comités de la santé et de la sécurité. Tout comme un militant en santé et sécurité ne tenterait jamais de diagnostiquer un trouble physique comme un problème de tunnel carpien ou un nerf coincé, un tel militant² ne doit jamais chercher à diagnostiquer un trouble mental. Il peut plutôt aborder les éléments dans le milieu de travail (les risques psychosociaux) pouvant causer des dommages psychologiques.

Risques psychosociaux

Les dommages psychologiques sont généralement causés par la façon dont le travail est conçu, organisé et les conditions dans lesquelles le travail est effectué ou géré, ainsi que par le niveau de soutien des superviseurs ou des pairs. Lorsque ces facteurs entraînent (ou risquent d'entraîner) des effets négatifs sur la santé, ils sont connus sous le nom de *risques psychosociaux*. L'Association canadienne de normalisation a créé une norme de gestion qui « précise les exigences quant à une méthode documentée et systématique de création et de maintien d'un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire [...] »³. La norme est conçue pour être appliquée par l'employeur, en consultation avec les travailleurs, et tient compte de 14 risques psychosociaux.

- Soutien psychologique
- Culture organisationnelle
- Leadership et attentes clairement établis
- Civilité et respect
- Compétences et exigences psychologiques
- Croissance et développement

Les risques psychosociaux sont les aspects de la conception et la gestion du travail ainsi que ses contextes sociaux et organisationnels ayant le potentiel de causer des dommages psychologiques ou physiques.

(Source : OMS)

² Pour les fins de ce guide, tout membre qui siège à un comité de santé et de sécurité est un représentant en matière de santé et de sécurité. Tout membre qui travaille à créer un milieu de travail plus sain et plus sécuritaire est un militant en santé et sécurité. Lorsque les rôles d'un membre de comité ou d'un représentant sont précisés, ils seront décrits de manière explicite.

³ Norme Z1003 de l'ACNOR

- Reconnaissance et récompense
- Participation et influence
- Gestion de la charge de travail
- Engagement
- Équilibre
- Protection psychologique
- Protection de la sécurité physique
- Autres facteurs de perturbation physique identifiés par les travailleurs

La façon dont ces risques sont gérés dans un milieu de travail a le potentiel d'améliorer le climat psychologique global en matière de santé et de sécurité dudit milieu de travail ou encore d'y nuire. Si ces risques ne sont pas bien gérés ou ne sont pas pris en compte dans des décisions concernant la conception du travail et l'allocation de ressources, les travailleurs peuvent être exposés à des risques de dommages psychologiques.

Comment ces risques mènent-ils à des dommages?

Les comités de santé et de sécurité ont l'habitude d'identifier des dangers physiques pouvant causer des dommages. Dans ces cas, il y a souvent une bonne compréhension des circonstances dans lesquelles des blessures surviennent. C'est ce qu'on appelle le *mécanisme de blessure*. Par ailleurs, des risques psychosociaux peuvent mener au développement de stress et de dommages psychologiques. C'est un volet souvent négligé de la santé et de la sécurité au travail et les employeurs ne les reconnaissent pas encore comme des risques pour la santé et la sécurité.

Stress

Le stress est une réaction – à la fois physique et psychologique – à un événement ou un danger qui représente une difficulté ou une menace. La réaction au stress est un puissant mécanisme de protection qui permet à une personne de composer avec un changement soudain, un danger ou une difficulté immédiate (ou agent stressant). Dans des circonstances normales, lorsqu'un danger isolé survient soudainement, on dénombre trois phases de stress :

- le stress monte (devant une menace/difficulté immédiate);
- le stress se dissipe (le corps gère le stress);
- le stress passe (le corps se détend et ne ressent plus le stress).

Il s'agit d'une *réaction généralisée au stress* – ou réaction « attaque ou fuite » – qui peut s'accompagner de diverses réactions physiques, dont les suivantes :

- une accélération du métabolisme (accélération du rythme cardiaque et de la respiration);
- une augmentation de la pression sanguine;
- une augmentation des taux de cholestérol et d'acides gras dans le sang;

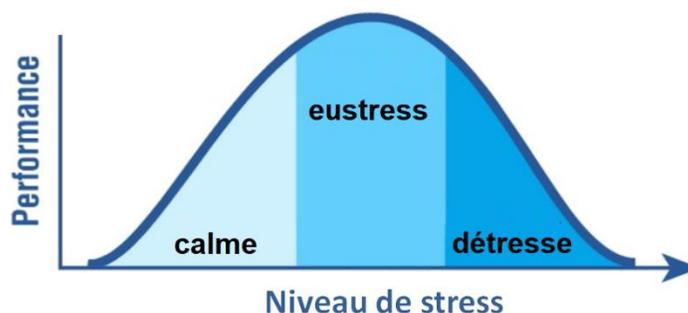
- une diminution de la synthèse des protéines, des troubles digestifs et un affaiblissement du système immunitaire et des réactions allergiques du système immunitaire;
- une accélération de la coagulation sanguine;
- une production accrue d'acides gastriques;
- une hausse du taux de sucre dans le sang (glycémie) pour accroître l'apport d'énergie;
- de l'inflammation locale (enflure et douleur dans les articulations, les muscles et la peau);
- un élargissement des voies respiratoires pour diriger plus d'oxygène vers les muscles;
- des contractions musculaires;
- une augmentation de la transpiration pour garder le corps au frais.

La réaction aux agents stressants est immédiate et instinctive et le stress se dissipe une fois que la situation l'ayant causé prend fin. Cependant, quand le danger ou la situation qui cause le stress ne disparaît pas, la personne en faisant l'objet sera prise dans la deuxième phase et son corps continuera de réagir à l'agent stressant – menant à une forme négative et toxique de stress.

Stress normal ou stress toxique

Un exemple de stress normal est la brève anxiété que vous ressentez lorsque vous avez perdu quelque chose d'important (par exemple, vos clés) ou le stress temporaire que vous vivez pendant que votre autobus est pris dans la circulation et vous craignez arriver au travail en retard. Lorsque vous trouvez ce que vous avez perdu ou lorsque l'autobus vous dépose au travail à temps, le stress diminue et disparaît. Il existe une pléthore de situations quotidiennes comme celles-ci pouvant causer un stress normal.

Il peut arriver qu'un employeur affirme que : « Le stress est bon pour vous, ça vous rend plus productif au travail. » Lorsqu'il est question de rendement au travail, c'est vrai que certaines formes de stress peuvent avoir un effet bénéfique sur le rendement des travailleurs. Ce type de stress est nommé *eustress* et il s'agit d'un stress positif – un stress qui motive le travailleur et concentre son énergie. Surtout, c'est un stress que le travailleur a la capacité et les aptitudes de surmonter. La cause de ce type de stress est davantage une difficulté qu'un danger.



Bien qu'un certain niveau de stress puisse être motivant et faciliter l'exécution de tâches, ce n'est pas le même stress qui cause des problèmes de santé et de sécurité au travail. Les travailleurs doivent se montrer critiques de l'affirmation d'un employeur qui prétend que le stress est normal et inévitable. Ils doivent être sceptiques à l'égard d'employeurs qui prétendent qu'il est possible de résoudre des problèmes de stress par des mécanismes de gestion de stress, des programmes de bien-être, des exercices de développement de l'esprit d'équipe et d'autres solutions qui font porter toute la responsabilité par les travailleurs. Ce sont des solutions temporaires qui n'éliminent aucunement les facteurs à l'origine du stress malsain. Les techniques de gestion du stress ne traitent que les symptômes; elles n'éliminent pas les agents stressants. De tels programmes ne préviennent ni blessures ni maladies et n'offrent aucune solution au stress en milieu de travail.

Lorsqu'un travailleur vit un stress excessif en continu, ça peut finir par nuire à sa santé. Le SCFP qualifie un tel stress de *toxique*. À l'instar de toxines biologiques, le stress toxique peut mener à des effets négatifs sur la santé. Dans des circonstances anormales (par exemple, un niveau élevé de stress traumatique, prolongé ou chronique), le stress peut s'avérer accablant pour nos mécanismes de protection et causer de graves problèmes de santé.

MYTHE :
Votre stress
provient de votre
vie personnelle, pas
de votre travail.

Des employeurs aimeraient croire et affirmer que le stress n'existe pas ou que seulement les membres de la haute direction devraient s'inquiéter des effets du stress. Ils pourraient soutenir que le stress est le fruit de votre imagination, d'un problème personnel ou de vos choix de vie. Ils pourraient considérer que le stress est intrinsèque au travail.

Les membres du SCFP savent que tout cela est faux. Tout comme l'exposition à la violence ou à des produits chimiques toxiques, les situations qui mènent au stress chronique représentent de sérieux risques pour la santé et la sécurité qui sont directement liés aux choix que font les employeurs en matière d'organisation du travail. Souvent, une piètre organisation du travail mène à du stress chronique dans le milieu de travail. La discrimination, la violation de droits fondamentaux, le harcèlement et les micro-agressions figurent parmi les causes de stress chronique au travail. Le stress en milieu de travail a des effets visibles sur les membres du SCFP : des maladies et des blessures qui nuisent à la santé et à la qualité de vie des membres.

Stress lié à la charge de travail

Dans plusieurs des secteurs où travaillent des membres du SCFP, les charges de travail atteignent des proportions épidémiques. De longues heures supplémentaires et une pression constante d'accélérer la cadence nuisent énormément aux travailleurs et aux membres de leur famille. Certains pourraient dire que la charge de travail excessive est le principal problème qui nuit à la qualité de vie des membres du SCFP au travail. Le surmenage ne découle pas nécessairement de

l'obligation de travailler de plus longues heures ou d'accepter un nombre croissant de tâches. C'est aussi une question de devoir travailler à une cadence accélérée et intensifiée, avec moins d'aide, aucun soutien si d'autres membres deviennent malades et dans des conditions de mauvaise gestion. Par conséquent, le surmenage est devenu un des principaux risques pour la santé et la sécurité.

Un travailleur qui présente continuellement des symptômes d'un trouble ou d'une maladie aurait intérêt à évaluer si des facteurs au travail pourraient être en cause.

Le surmenage peut se définir simplement par le résultat d'avoir imposé trop d'obligations et de responsabilités à un seul travailleur, avec trop peu d'heures dans la journée pour terminer tout ce qui est exigé ou attendu au travail. Le fait de devoir travailler au-delà de ses forces ou ses capacités est une cause de détresse physique et/ou psychologique.

Lorsqu'une charge de travail fait l'objet d'un examen, il est fréquent d'observer qu'un nombre moins élevé de travailleurs effectuent la même quantité de travail qui était jadis effectué par un plus grand nombre de travailleurs. En bref, le surmenage est la conséquence de modifications apportées à l'organisation du travail. Pensons notamment aux effets des compressions, de la privatisation et des réductions d'effectifs.

Mais c'est aussi plus que cela. Des employeurs cherchant à faire de la micro-gestion dans le milieu de travail en ayant recours à des techniques de gestion de la qualité totale (GQT), des systèmes d'amélioration continue, des cercles de qualité et à la gestion dite allégée (« lean ») tentent de réorganiser des milieux de travail de membres du SCFP. Le contrôle est repris des travailleurs et carrément transféré aux employeurs. Par exemple, nombre des tâches quotidiennes des membres du SCFP sont carrément minutées de sorte que les travailleurs n'exercent plus aucun contrôle ou pouvoir sur ce qu'ils font ou sur le rythme auquel il est attendu qu'ils le fassent. Il peut même arriver que les pauses pour utiliser les toilettes soient minutées.

Le SCFP a produit un guide et plusieurs ressources additionnelles pour aider ses membres à commencer à agir contre les charges de travail excessives dans leur milieu de travail.

Effets du stress et des dommages psychologiques

Au fil du temps, les travailleurs qui sont exposés à des risques psychosociaux peuvent vivre des réactions de stress trop fréquentes et, par conséquent, un stress normal peut se transformer en stress toxique en l'absence de périodes de détente. Cela peut mener à une multiplication des symptômes physiques et/ou psychologiques négatifs et potentiellement graves. C'est en quelque sorte l'équivalent psychologique d'avoir des muscles endoloris ou des articulations raides. Les symptômes physiques et psychologiques peuvent être temporaires, non liés au travail, ni même liés à un trouble en particulier. Cependant, un travailleur qui subit continuellement les

symptômes d'un trouble ou d'une maladie doit néanmoins évaluer si de possibles facteurs professionnels y contribuent.

Les travailleurs qui subissent l'un ou l'autre des symptômes suivants – ou une combinaison de ces symptômes – ont intérêt à en prendre acte et à les reconnaître comme de possibles signes d'avertissement d'un ou de plusieurs risques psychosociaux pouvant être présents dans le milieu de travail. C'est d'autant plus vrai si les symptômes se manifestent fréquemment ou pour des périodes prolongées. Voici quelques-uns des symptômes liés à des risques psychosociaux :

- Perturbation et troubles du sommeil
- Fatigue, apathie et manque d'énergie
- Douleurs chroniques dans la poitrine, les épaules, le dos, le cou et ailleurs
- Dépression et baisse générale de la joie de vivre
- Hausse de l'anxiété
- Changements en matière d'activité sexuelle
- Conflits avec des proches, des amis et des collègues de travail
- Baisse d'estime de soi et de jugement
- Prise ou perte de poids
- Plus grande susceptibilité aux blessures
- Dépression du système immunitaire, plus grande vulnérabilité aux maladies et affections
- Autres problèmes de santé liés au stress (par exemple, ulcères, cardiopathies, maux de tête, syndrome du côlon irritable, diabète et troubles menstruels)
- Maux de tête et tensions
- Maux de poitrine et d'estomac
- Douleurs articulaires et musculaires
- Consommation accrue d'alcool et de drogues
- Baisse de la libido
- Sentiments fréquents de colère et d'agressivité
- Sentiments antisociaux et paresse

MYTHE :
Les travailleurs exhibant des symptômes de troubles de santé mentale sont atteints d'une maladie mentale.

Toute combinaison de ces symptômes peut nuire grandement à la santé et au bien-être d'un travailleur. Le stress chronique à long terme est une cause connue de plusieurs maladies et troubles psychologiques ainsi que de nombreux changements sociaux et comportementaux. Par exemple :

- Dépression, sentiment d'apathie, baisse de l'estime de soi, accès de pleurs
- Anxiété, tension accrue, peurs
- Changement des habitudes alimentaires

- Troubles du sommeil, insomnie, fatigue et épuisement
- Irritabilité, changements d'humeur, attitude négative continuelle, réactions excessives et comportements irrationnels
- Incapacité de se concentrer et de mener des tâches à terme
- Épuisement professionnel
- Dysfonction sexuelle
- Consommation accrue de drogues, d'alcool et de tabac
- Paranoïa, isolement et retrait sociaux
- Idées suicidaires

Il y a des gestes que les travailleurs peuvent poser pour venir en aide à des personnes exhibant des symptômes de troubles de santé mentale. Le rôle du militant en santé et sécurité est d'aider à déterminer s'il y a des aspects relatifs au travail (des risques psychosociaux) qui causent les symptômes que ressent le travailleur ou y contribuent. C'est analogue à une analyse ergonomique d'un poste de travail dans l'optique d'établir pourquoi un travailleur a mal aux épaules ou aux poignets. Dans le cadre de la présente trousse, le SCFP a présenté un document distinct qui explique comment parler avec des gens qui sont aux prises avec des symptômes indicateurs d'une mauvaise santé mentale ou encore comment les orienter vers les services dont ils ont besoin.

Pour tout militant en santé et sécurité, il est important de souligner qu'un travailleur qui décrit un sentiment ou un symptôme ne souffre pas nécessairement d'une maladie mentale. Ce n'est pas le rôle du militant en santé et sécurité de tenter de diagnostiquer une maladie. Par exemple, un travailleur qui affirme se sentir déprimé ne souffre pas nécessairement de dépression clinique. À moins qu'ils n'aient reçu une formation en la matière et à moins que cela ne relève de leurs fonctions professionnelles, les membres du SCFP doivent s'abstenir de tenter des diagnostics ou de suggérer des traitements. Seuls des professionnels qualifiés peuvent établir un diagnostic et prescrire un traitement.

Traumatisme mental

Un traumatisme est une vive réaction psychologique ou émotionnelle à un événement ou un incident bouleversant, choquant, perturbant ou déstabilisant ou encore à une exposition continuelle à des niveaux de stress élevés. L'expression *réaction de stress causé par un incident critique* est parfois utilisée pour décrire cette réalité. Non traité, ce type de stress peut mener à un trouble de stress post-traumatique (TSPT), à une blessure de stress post-traumatique (BSPT) ou à d'autres problèmes de santé mentale. L'incident peut être une situation unique extrêmement stressante comme une catastrophe naturelle, un accident de la route ou le fait d'avoir été témoin d'un meurtre ou d'une agression. Le stress causé par un incident critique est un trouble grave nécessitant des traitements et soins professionnels qui dépassent la portée de ce guide. Dans le cadre de cette trousse, le département de la santé et sécurité du SCFP a produit

une fiche d'information distincte sur le stress causé par un incident critique et le TSPT qui explique comment atténuer les effets de ce type de stress.

Controverse entourant la résilience

La résilience mentale peut être considérée comme la capacité qu'a une personne de se remettre ou de rebondir d'une situation indésirable ou encore comme la capacité de demeurer fort mentalement devant un stress continu ou un événement traumatique ou indésirable. Tout comme l'endurance physique, chaque personne a un niveau de résilience mentale différent qui dépend de sa constitution biologique et de ses expériences de vie positives et négatives.

Nombre d'employeurs offriront des programmes de mieux-être conçus pour enseigner aux travailleurs comment composer avec le stress qu'ils ressentent. Ces types de programmes sont l'équivalent d'adhésions à des centres de conditionnement physique ou centres d'activités sportives qui aident les travailleurs à développer leur force physique et leur endurance. À eux seuls, ces programmes peuvent avoir des effets positifs. Nombre de travailleurs choisissent d'y participer et apprécient les programmes qui leur enseignent la méditation, la détente et d'autres techniques qui leur permettent de gérer les effets du stress qu'ils peuvent ressentir à la fois au travail et dans leur vie personnelle au quotidien.

MYTHE :
Les programmes de mieux-être au travail sont la solution à tous les maux dans le milieu de travail.

Cependant, même des travailleurs qui sont au sommet de leur forme physique pourront éventuellement subir des blessures si leur travail est trop exigeant. La même logique s'applique à la résilience mentale, car toutes les techniques apprises par un travailleur pour améliorer sa résilience au stress causé par l'exposition à des dangers finiront par être insuffisantes et des dommages psychologiques en découleront.

Dans certains secteurs où le niveau de stress est élevé, certains employeurs tentent d'avoir recours à des tests ou des processus d'entrevue pour embaucher des travailleurs plus résilients et ainsi éviter de devoir modifier la charge de travail ou embaucher du personnel supplémentaire pour la réduire.

Enfin, de nombreux travailleurs ont recours à des médicaments pour traiter des symptômes de dommages psychologiques ou de troubles mentaux qui sont directement causés ou exacerbés par des facteurs psychosociaux au travail. Qu'un patient consulte pour un trouble physique ou mental, il est rare que son médecin lui demande quel est le travail qu'il fait. Les médecins se préoccupent davantage et avant tout d'améliorer la situation de leurs patients. Malgré plusieurs percées pharmaceutiques ayant bénéficié à des personnes atteintes de troubles de santé mentale, les travailleurs ont besoin de sensibiliser

FAIT : L'existence d'un programme de bien-être axé sur la santé mentale ne soustrait pas l'employeur de son obligation de contrôler les dangers liés à la santé mentale à leur source.

leur médecin aux risques psychosociaux qui sont présents dans leur milieu de travail. Il peut s'avérer utile pour le travailleur de demander une référence afin de consulter un spécialiste de la santé mentale ou même de demander à son médecin de lui prescrire un arrêt de travail total ou partiel le temps que les risques puissent être éliminés du milieu de travail et que le travailleur puisse se rétablir correctement.

Le SCFP soutient que l'objectif ne peut pas être de développer des « souffre-douleur » humains plus résilients et capables d'en prendre plus en matière de risques psychosociaux. Nonobstant le nombre de travailleurs qui tirent profit de programmes de bien-être, les employeurs doivent néanmoins modifier le milieu de travail ou l'organisation du travail en réduisant ou éliminant les risques s'y trouvant. Si certains risques ne peuvent pas être éliminés, les employeurs doivent alors les contrôler. Bref, l'existence d'un programme de bien-être axé sur la santé mentale ne soustrait pas l'employeur de son obligation de contrôler les dangers liés à la santé mentale, tout comme un programme de bien-être axé sur la force physique ne permet pas à l'employeur d'obliger ses travailleurs à lever ou à transporter des charges dangereuses.

En conclusion, un programme de bien-être volontaire et confidentiel peut s'avérer un excellent choix pour des travailleurs et il y a lieu d'encourager la mise en place de tels programmes. Cependant, le SCFP ne prône pas les programmes de bien-être comme des mesures de contrôle pour réduire les dommages attribuables aux risques psychosociaux. Les techniques de relaxation, les services de consultation et les mécanismes d'adaptation n'offrent qu'un soulagement temporaire du stress. Il faut s'attaquer aux risques liés au stress en milieu de travail à leur source par une prévention primaire plutôt qu'après le fait. Prévenir l'exposition aux causes du stress représente le seul véritable moyen d'éliminer les effets négatifs du stress sur la santé.

Division des travailleurs

Les milieux de travail où les espaces sont mal conçus, les charges de travail sont élevées et les mesures de contrôle sont absentes peuvent devenir des milieux où règne le conflit sous la forme de colère, de frustration, de jalousie et de méfiance. Ces forces peuvent s'avérer destructrices dans un milieu de travail représenté par le SCFP, surtout si la colère est dirigée contre d'autres membres du SCFP. Souvent, des employeurs monteront certains travailleurs contre d'autres et reprocheront à leurs employés le travail non réalisé alors que, dans les faits, le travail n'a pas été effectué en raison d'un manque de main-d'œuvre ou d'attentes irréalistes. L'employeur cherche ainsi à faire porter le blâme à quelqu'un d'autre. Des collègues de travail, des délégués syndicaux, des conseillers et d'autres employés du syndicat sont alors à risque de devenir des cibles de cette frustration. Un conflit peut aussi isoler des travailleurs entre eux. Il peut même arriver que certains travailleurs se reprochent à eux-mêmes les problèmes dans le milieu de travail, ce qui ne fait qu'aggraver le problème.

Une période de restructuration ou de fusion organisationnelle est une période très stressante pour les travailleurs qui, souvent, ne savent pas qui sera mis à pied ou comment les conditions de travail changeront. Durant une telle période, la concurrence que se livrent les travailleurs peut facilement s'intensifier et rendre un environnement déjà stressant encore plus stressant. Une organisation responsable peut réduire ce stress en tenant ses travailleurs et les syndicats informés et en diminuant les incertitudes des travailleurs.

De telles circonstances divisent les travailleurs et minent la solidarité syndicale. Il est primordial de comprendre que ce sont des agents stressants – par exemple, la façon dont l'employeur organise le travail –, et non des collègues de travail ou le syndicat, qui causent le stress. Ayez conscience des impacts que peuvent avoir les techniques utilisées par l'employeur, comme l'évaluation du rendement et la surveillance, et comment ces techniques peuvent créer de la concurrence et du ressentiment. Dans un milieu de travail où règne la division, c'est l'employeur qui gagne et les travailleurs en sortent perdants. Organisez-vous et discutez ouvertement des scénarios possibles pour développer la réponse de votre syndicat. L'union fait la force. Lorsqu'ils sont exposés à des risques liés au stress, les membres doivent garder en tête que les solutions et les stratégies de changement varieront selon le niveau de solidarité entre les travailleurs.

Discrimination en milieu de travail

La discrimination est une action ou une décision qui porte préjudice à une personne ou un groupe pour des raisons de race, d'âge, d'identité sexuelle ou de handicap, par exemple. Ces raisons, ou motifs, sont protégées en vertu de la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#) et des lois provinciales en matière de droits de la personne.

Selon la compétence dont relève votre milieu de travail (provinciale, territoriale ou fédérale), la liste des motifs de discrimination illicite peut inclure :

l'âge, le sexe, la race, le genre, la couleur, les croyances, la religion, l'origine ethnique, l'état de grossesse, l'ascendance, les croyances politiques, l'état matrimonial, la situation de famille, la langue, la citoyenneté, l'état civil, la nationalité, le lieu d'origine, l'incapacité physique, l'incapacité mentale, une condamnation au criminel, l'origine autochtone, la situation sociale, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre, la source de revenu, l'origine linguistique ou d'autres motifs.

Il y a diverses façons par lesquelles la discrimination en milieu de travail peut nuire à la santé mentale et au bien-être mental. En voici quelques-unes :

- Des préjugés structurels existant à un niveau macro dans le marché du travail mènent à une surreprésentation de travailleurs autochtones, noirs ou racialisés, de femmes, de membres de la communauté LGBTQ2+ et de travailleurs handicapés dans des emplois faiblement rémunérés et précaires. Ces travailleurs exercent peu de contrôle sur leur travail. Nous savons que le stress financier et un faible contrôle sur la quantité et la nature du travail augmentent les risques de dommages psychologiques;
- Les travailleurs à statut précaire sont aussi plus susceptibles d’être exploités et surchargés de travail. Par conséquent, leur résilience mentale et physique tend à diminuer au fil du temps;
- Les personnes ou les groupes qui vivent de la discrimination sont plus à risque d’être victimes de harcèlement ou de violence, ce qui finira par nuire à leur santé mentale;
- La discrimination en milieu de travail peut exposer systématiquement des travailleurs ou des groupes de travailleurs à l’isolement.

FAIT : Il y a différentes façons par lesquelles la discrimination en milieu de travail peut nuire à la santé mentale et au bien-être mental.

Des études montrent que :

- Le bien-être de travailleurs marginalisés est affecté par le fait qu’ils sont exposés à de subtils et envahissants actes discriminatoires;
- Les travailleurs membres de la communauté LGBTQ2+ tendent à vivre plus de détresse et à être moins satisfaits au travail que leurs collègues;
- La discrimination fondée sur l’âge augmente les sentiments d’inutilité, d’impuissance et de faible estime de soi;
- Comparativement à leurs collègues de travail, les travailleurs racialisés, les travailleurs handicapés, les travailleurs autochtones et les femmes affichent des niveaux plus élevés de stress au travail ainsi que des symptômes de détresse psychologique plus manifestes. De plus, ils sont plus souvent malades et souffrent davantage d’hypertension, de dépression et de toxicomanie.

En somme, un environnement de travail psychologiquement sécuritaire doit être exempt de discrimination systémique ou d’actes discriminatoires isolés.

Lois sur la santé et la sécurité et la sécurité psychosociale

Au Canada, les lois évoluent lentement et reconnaissent expressément la sécurité psychosociale. Parmi les modifications apportées à la loi fédérale sur la santé et la sécurité, on peut lire que

l'objet [de la loi] est « *de prévenir les accidents, les incidents de harcèlement et de violence et les blessures et maladies, physiques ou psychologiques, liés à l'occupation d'un emploi* ».

Cependant, même dans les juridictions qui ne reconnaissent pas expressément la sécurité psychosociale, l'évolution de la jurisprudence établit sans ambiguïté que les employeurs ne peuvent pas simplement faire fi de la sécurité psychologique. La clause d'obligation générale de toutes les lois en matière de santé et de sécurité au Canada énonce clairement que les employeurs ont l'obligation de veiller à la santé et la sécurité dans leur milieu de travail. Les gouvernements et les employeurs tendent à agir lentement et c'est donc aux travailleurs de faire la démonstration de risques psychosociaux dommageables. Bien qu'il faille compter un certain temps avant que la loi soit mise à jour pour tenir compte des meilleures pratiques en matière de la santé et sécurité au travail, les travailleurs peuvent contribuer à accélérer les choses en faisant la démonstration des changements qui sont nécessaires dans leur propre milieu de travail. Par exemple, ils peuvent réagir aux problèmes qui surviennent en négociant des clauses dans leur conventions collectives.

Négociation

Une des façons les plus efficaces de protéger des travailleurs de risques est la négociation de conventions collectives dont le libellé incitera l'employeur à contrer les risques psychosociaux. Le libellé portant sur la santé et sécurité psychologique peut prendre de nombreuses formes, dont les suivantes :

FAIT : Une des façons les plus efficaces de protéger des travailleurs de risques est la négociation de conventions collectives dont le libellé incitera l'employeur à contrer les risques psychosociaux

- Reconnaissance des risques psychosociaux qui nuisent au milieu de travail;
- Ententes abordant des facteurs propres au milieu de travail (par exemple, charge de travail, harcèlement, discrimination, intimidation, incidents critiques, etc.);
- Offre de formation portant sur les risques psychosociaux qui augmentent les risques de blessures, dont les sujets susmentionnés, et offre de formation anti-oppression;
- Adoption de normes en matière de la santé et de la sécurité psychologique;
- Adoption de protocoles de réponse à des incidents critiques.

Ce sont les membres qui établissent les priorités de négociation. Sensibilisez votre milieu de travail aux bienfaits qui peuvent être réalisés en s'attaquant aux risques psychosociaux. Obtenez

l'appui des membres pour inclure ces sujets dans les revendications contractuelles et en faire des priorités. Discutez de risques psychosociaux et de leurs effets lors d'assemblées de membres. Ainsi, non seulement vous accroîtrez la sensibilisation aux enjeux, mais aussi vous inciterez peut-être un plus grand nombre de personnes à participer à la recherche de solutions potentielles.

Le SCFP a préparé un court guide sur le type de libellé qu'il est possible de négocier dans le cadre de cette trousse. Pour négocier un libellé précis, travaillez avec un représentant en santé et sécurité ou encore un conseiller syndical du SCFP.

Création d'un milieu de travail mentalement sain et sécuritaire

Nombre de travailleurs savent qu'un milieu de travail qui n'est pas mentalement sain et sécuritaire est un milieu de travail stressant. Ce stress peut nuire à la santé, à la satisfaction au travail et au moral et miner les relations familiales et personnelles. Bien que cela puisse exiger plus de temps, d'effort ou de persuasion, le processus par lequel des préoccupations relatives à la santé et à la sécurité sont traitées est le même qu'il s'agisse de risques psychosociaux ou de dangers physiques.

Le processus de santé et de sécurité

Dans un milieu de travail mal conçu et mal géré, les 14 facteurs psychosociaux susmentionnés (aux pages 3 et 4) peuvent représenter des dangers dans le milieu de travail. Le processus visant à rendre le milieu de travail plus sécuritaire compte trois étapes fondamentales :

- identifier les dangers;
- évaluer les dangers identifiés et déterminer les mesures de contrôle appropriées (changements);
- mettre en œuvre les mesures de contrôle (changements) et mener une inspection pour vérifier que les dangers identifiés sont adéquatement contrôlés et qu'aucun nouveau danger n'a été créé.

Nous résumerons les étapes dans ce guide, mais sachez que le SCFP a élaboré de vastes ressources pour faciliter le processus de rehaussement de la santé et de la sécurité en milieu de travail, dont la Trousse de ressources du comité de santé et de sécurité ainsi que de nombreuses fiches d'information sur des dangers précis auxquels des membres du SCFP sont confrontés. Toutes ces ressources sont accessibles gratuitement sur la page suivante : scfp.ca/sante-et-securite.

Identification de dangers

Il existe plusieurs moyens d'identifier des dangers dans le milieu de travail, dont les suivants :

- Rapports
- Inspections
- Sondages
- Cartes

FAIT : Les comités de santé et de sécurité fonctionnent à leur meilleur lorsqu'ils reçoivent de l'information des membres sur des dangers.

Rapports

Les comités de santé et de sécurité fonctionnent à leur meilleur lorsqu'ils reçoivent de l'information des membres sur des dangers. Le SCFP a créé un modèle de formulaire de signalement de dangers/incidents, lequel accorde une importance particulière aux risques psychosociaux. Ce formulaire, qui fait partie de la présente trousse, illustre ce qu'il est possible d'utiliser pour signaler des dangers, des incidents et des conditions non sécuritaires à l'employeur (par l'intermédiaire d'un superviseur) et au comité de santé et de sécurité. Il est essentiel que les membres ne craignent pas de faire l'objet de représailles s'ils font un signalement.

Inspections

Un des principaux objectifs de militants en santé et sécurité est d'identifier des dangers afin qu'ils puissent être éliminés ou que des mesures de contrôle appropriées puissent être mises en place pour empêcher que des travailleurs se blessent. Identifier des risques psychosociaux n'est pas aussi facile que cibler des dangers physiques. Cependant, mener des inspections proactives représente le moyen le plus efficace de déceler des dangers avant que des travailleurs ne se blessent.

Le SCFP a préparé un modèle de liste de contrôle d'inspection qui énumère des questions pouvant être posées dans le cadre d'une inspection du milieu de travail à la recherche de risques psychosociaux.

Au moment de vouloir déterminer si des risques psychosociaux sont présents dans le milieu de travail, les défenseurs en santé et sécurité doivent s'entretenir avec des employés dans le cadre du processus d'inspection. Il est possible que certains travailleurs ne se sentent pas à l'aise de parler de ces questions, surtout si les inspections sont menées conjointement par des employés et des membres de la direction. Si des travailleurs semblent hésitants à participer, un sondage anonyme pourrait vous aider à recueillir plus d'information.

Mener des sondages

Des sondages et des questionnaires sont d'excellents outils pour mesurer l'ampleur ou la gravité d'un enjeu de la santé et de la sécurité. Souvent, l'employeur prétendra que rien ne permet de conclure hors de tout doute qu'il existe un problème lié au stress dans le milieu de travail. Lorsque les membres sont en mesure de présenter les résultats d'un questionnaire ou d'un sondage, ils font un grand pas vers l'avant dans la lutte contre le stress en faisant la démonstration de l'impact du risque. Mener un sondage peut contribuer à améliorer la culture du milieu de travail en permettant aux membres d'en savoir plus sur le sujet et d'en discuter pour réduire la stigmatisation. De plus, les résultats peuvent s'avérer utiles aux membres de votre comité mixte de santé et de sécurité ainsi qu'au comité de négociation au moment de se préparer à négocier une convention collective. Selon l'objectif du sondage, plusieurs options sont possibles. Certaines options sont plus complexes, mais elles permettront d'en savoir plus sur le milieu de travail. Afin de déterminer la meilleure option pour vous, nous vous conseillons de travailler avec votre conseiller ou spécialiste en santé et sécurité du SCFP.

Le SCFP a préparé un modèle de questionnaire non standardisé informel qui est inclus dans cette trousse. Il peut être utilisé intégralement ou en partie. S'il est trop long, supprimez les questions qui ne sont pas pertinentes. Les représentants en santé et sécurité du SCFP peuvent vous aider à élaborer un questionnaire en fonction des enjeux propres à votre milieu de travail.

Pour des études plus approfondies du milieu de travail, il existe de nombreux sondages scientifiques parmi lesquels choisir. Prenez l'exemple du questionnaire psychologique de Copenhague (COPSOQ, <https://stressassess.ca/>) ou de Protégeons la santé mentale au travail (<https://www.psmt.ca/>). Ces ressources gratuites peuvent être utilisées pour évaluer l'exposition aux 14 risques psychosociaux présentés précédemment, bien qu'elles nécessitent plus de planification et que les résultats soient plus complexes. Par contre, les résultats sont difficilement contestables. De plus, ces outils produisent un rapport qui compare vos résultats à ceux de la population générale, ce qui peut vous être très utile pour évaluer votre milieu de travail.

Une fois que le type de sondage a été choisi, le comité de santé et de sécurité peut recommander à l'employeur de mener un tel sondage. Le syndicat peut choisir de mener le sondage seul, mais il y a des avantages de pouvoir compter sur le soutien de l'employeur. Si l'employeur est de la partie, la distribution, le remplissage et la collecte des sondages peuvent être faits pendant les heures de travail et, par conséquent, le taux de participation risque d'être plus élevé⁴. Cependant, les conditions suivantes devront être satisfaites avant de procéder avec un sondage conjointement avec l'employeur :

⁴ Les sections locales qui envisagent la possibilité de mener un sondage en ligne sont invitées à communiquer avec leur représentant régional en santé et sécurité pour obtenir de l'aide à le mettre en place.

- L'employeur et le syndicat doivent bien comprendre et convenir que l'objectif du sondage est d'identifier des risques pouvant causer des blessures ou des maladies;
- L'employeur et le syndicat doivent convenir des questions qui seront posées;
- Des membres du syndicat distribueront et recueilleront les sondages pendant les heures de travail;
- Le sondage sera conçu et mis en œuvre de sorte à ne pas identifier les participants et à garder confidentielles leurs réponses individuelles;
- L'employeur ne recevra aucune copie papier du sondage ou des données brutes. Il ne recevra qu'un résumé des résultats afin de mieux protéger la confidentialité des employés individuels;
- Les résultats du sondage seront partagés avec tous les employés.

Si les conditions ci-dessus ne sont pas satisfaites ou si l'employeur n'appuie pas l'idée de mener un sondage, la section locale devrait alors procéder avec son propre sondage, lequel devra alors être mené en dehors des heures de travail ou conformément aux pratiques de travail établies ou aux dispositions applicables de la convention collective. Vous aurez donc besoin de plus de temps pour vous assurer que tout le monde a la possibilité de répondre au sondage. Le comité de santé et de sécurité du syndicat ou encore l'exécutif syndical pourra élaborer le sondage et en planifier la distribution.

Une fois que le sondage a été élaboré et approuvé, le comité de santé et de sécurité (ou le syndicat en l'absence de la participation de l'employeur) a intérêt à rédiger une lettre pour expliquer l'objectif du sondage et fournir les coordonnées de la personne à joindre si des membres ont des questions. Si le sondage est mené en collaboration avec l'employeur, assurez-vous que la lettre fournit de l'information sur le temps mis à la disposition des membres pour répondre au sondage pendant les heures de travail. Que l'employeur soit ou non de la partie, c'est une bonne idée de tenir une assemblée syndicale dans le but exprès de décrire l'objectif du sondage, l'utilisation qui sera faite des résultats, la confidentialité, etc.

La plupart des sondages porteront sur les symptômes. Il est important que les membres se sentent à l'aise, qu'ils aient confiance que leurs données personnelles seront protégées et que seules les personnes devant absolument en avoir connaissance auront accès aux données brutes. Toutes les données relatives aux résultats qui sont publiées devraient être présentées sous la forme de données statistiques globales rendant impossible l'identification de membres individuels.

Pour maximiser la participation au sondage, il est utile de confier à des militants en santé et sécurité individuels la responsabilité de distribuer le sondage dans des secteurs, services ou unités donnés. Pour vous assurer que les gens remplissent le formulaire, limitez la période de réponse à quelques jours après quoi chaque militant en santé et sécurité devra faire un suivi.

Demandez à la même personne ayant distribué les formulaires de recueillir les formulaires de sondage dûment remplis.

Enfin, une fois que les sondages ont été recueillis et que les résultats ont été compilés, le comité de santé et de sécurité ou la section locale devrait tenir une assemblée extraordinaire pour discuter des résultats. À l'aide du sondage, ciblez les problèmes, les causes et les facteurs qui accroissent les risques de violence et profitez de l'assemblée pour commencer à planifier comment le syndicat peut corriger les problèmes identifiés dans le sondage.

Cartographie

La cartographie repose sur l'idée qu'une image vaut mille mots. Elle utilise une technique visuelle de base et repose sur des principes de recherche en actions participatives de groupe. En assurant une représentation visuelle des risques et de leurs effets, les risques sont plus faciles à reconnaître et sont plus clairement exprimés que par écrit.

Des techniques de cartographie ont été élaborées pour vous permettre d'identifier des risques et leurs effets sur la santé dans votre milieu de travail. Le SCFP a fait une utilisation poussée de la cartographie dans le cadre d'ateliers, de formations et de projets de recherche pour faciliter l'identification de problèmes affectant l'ensemble des membres dans un milieu de travail.

La cartographie est une forme participative de collecte d'information qui reconnaît que les travailleurs représentent une précieuse source d'information et de production de connaissances. L'avantage de la cartographie est qu'elle démontre aux membres qu'ils ne sont pas les seuls à vivre les problèmes qu'ils vivent ou à ressentir les symptômes qu'ils ressentent.

Trois formes de cartographie sont habituellement utilisées pour évaluer un risque à la santé et la sécurité :

- la cartographie corporelle, qui illustre les effets physiques et psychologiques des risques liés au stress;
- la cartographie des risques, qui examine l'aménagement d'un milieu de travail et indique où se trouvent les risques;
- votre cartographie mondiale, qui peint un portrait plus global en examinant comment des dangers du milieu de travail affectent les travailleurs au-delà du milieu de travail, par exemple, comment les risques liés au stress affectent la vie familiale.

Ces trois formes de cartographie fournissent une image globale des risques à la santé et la sécurité. Le SCFP a développé beaucoup d'outils de cartographie qui sont inclus dans la trousse d'outils en santé mentale du SCFP. Ces outils sont utilisés dans le cadre de plusieurs des ateliers offerts dans la série de cours sur la santé et la sécurité du SCFP.

Réaction aux risques psychosociaux

Dans la mesure du possible, les risques identifiés doivent être éliminés du milieu de travail. Cela s'applique également aux risques psychosociaux.

Certains risques ne peuvent pas être éliminés du milieu de travail. Le cas échéant, l'employeur – en consultation avec le comité de santé et de sécurité et les travailleurs qui effectuent les tâches à l'examen – doit établir comment contrôler le risque. Contrôler un risque signifie son élimination ou encore la réduction de l'exposition au risque à un niveau acceptable. Cela se fait en établissant comment des travailleurs pourraient être exposés au risque et comment prévenir la matérialisation du risque. Les militants en santé et sécurité sont dans une situation idéale pour proposer des mesures de contrôle étant donné qu'ils savent comment le travail est effectué dans l'ensemble du milieu de travail.

Pour être efficace, un contrôle doit respecter quatre critères :

1. Il doit adéquatement prévenir que le risque entraîne un effet négatif;
2. Il doit protéger toute personne pouvant être exposée au risque ou subir un préjudice en raison du risque;
3. Il ne doit pas créer de nouveaux risques ou de nouveaux problèmes de production ou de contrôle de la qualité. Sinon, des travailleurs pourraient être motivés par une charge de travail élevée ou des pressions de l'employeur ainsi que l'attente de remettre le contrôle en cause.
4. Il ne doit pas créer un risque pour l'environnement ou le public à l'extérieur du milieu de travail.

Un exemple de cela serait une situation où de nombreux travailleurs dans un même service étaient perturbés par un changement récemment apporté dans le milieu de travail. Cela s'observe sous la forme de travailleurs qui présentent des signes de tristesse, d'anxiété ou de fatigue ou encore cela peut prendre la forme d'une hausse des congés de maladie. L'enquête démontre que la plupart des travailleurs éprouvent des problèmes à mettre en œuvre un nouveau service qu'offre l'entreprise, car la mise en œuvre de ce service requiert la participation d'un autre service, qui travaille différemment et selon des heures différentes. Des travailleurs rapportent aussi que leur superviseur n'a pas contribué à la mise en œuvre du nouveau service et a fait des remarques désobligeantes lorsque le travail n'a pas été terminé à temps. Ainsi, les travailleurs sentent qu'ils sont incapables de réaliser leur travail et ils se sentent harcelés par leur superviseur.

Ni le nouveau service ni le superviseur ne seront retirés du milieu de travail, mais il est possible d'appliquer des mesures pour contrôler les risques. D'abord, une analyse de tâches pourrait être menée dans l'optique de réorganiser le travail et de préciser les rôles entre les

FAIT : Dans la mesure du possible les risques identifiés doivent être éliminés du milieu de travail.

différents services. D'autres mesures incluent l'adoption et la communication d'une politique établissant des règles de respect et de civilité applicables à tous de même que l'offre d'une formation aux superviseurs sur la façon appropriée de gérer des travailleurs à travers des changements.

Hiérarchie des contrôles

La hiérarchie des contrôles est une liste de classement des options en matière de contrôle des risques, les contrôles les plus efficaces étant énumérés en premier. Il y a lieu de poser les cinq questions suivantes :

1. Le risque peut-il être éliminé?
2. Une substitution est-elle possible pour diminuer le niveau de risque?
3. Un contrôle technique peut-il être appliqué (par exemple, isoler physiquement les travailleurs de la source de danger)?
4. Des contrôles administratifs (par exemple, règles de travail, horaires, dotation en personnel, politiques, méthodes de travail sécuritaires) atténueraient-ils le risque?
5. De l'équipement de protection individuelle est-il requis?

Hiérarchie des contrôles

- Élimination/Substitution
- Contrôles techniques
- Contrôles administratifs
- Équipement de protection individuelle

Poser ces questions dans l'ordre permet aux militants en santé et sécurité de choisir le contrôle le plus efficace. La première question à laquelle vous répondez « oui » vous indique le meilleur contrôle possible. Dans certains cas, le risque lié à un danger peut nécessiter le recours à plusieurs types de contrôles (techniques et administratifs, par exemple).

Les employeurs prétendent que la hiérarchie des contrôles ne semblerait pas s'appliquer aux risques psychosociaux; cependant, il existe de nombreuses options lorsqu'un employeur ne peut pas totalement éliminer un risque dans le milieu de travail :

1. Élimination

Pour éliminer des risques psychosociaux, il faut d'abord les avoir identifiés. Certains facteurs à prendre en considération au moment de concevoir le travail sont comment le travailleur interagira avec l'ensemble du système et comment le système lui-même haussera le niveau de stress. Plusieurs risques psychosociaux peuvent être éliminés si l'employeur prend en considération :

- le niveau d'attention requis pour effectuer le travail;
- des distractions pouvant mener à des erreurs attribuables à l'organisation du travail;
- les besoins en mémoire et l'information à traiter pour réaliser le travail;
- les erreurs pouvant être créées par le système, le processus ou le matériel de travail;
- l'environnement sensoriel (la quantité d'information qu'un travailleur doit recevoir pour réaliser le travail de façon sécuritaire);
- les interactions entre humains et ordinateurs/machines.

2. Substitution et contrôles techniques

Lorsque des risques ne peuvent pas être éliminés, les employeurs doivent veiller à minimiser les risques résiduels dans la pleine mesure possible. Parmi les options permettant de minimiser des risques, notons la modification de la conception et de l'organisation du travail en :

- substituant quelque chose qui représente un danger physique par autre chose de moins dangereux afin de rendre le milieu de travail plus sécuritaire et d'atténuer les préoccupations des travailleurs relatives à la sécurité;
- substituant des méthodes de travail dangereuses par des méthodes moins dangereuses, ce qui peut nécessiter une refonte du travail ou du système de travail;
- isolant le risque de sorte à éliminer toute exposition personnelle au risque.

3. Exemples de contrôles administratifs :

- Allouer suffisamment de temps à l'exécution sécuritaire des tâches;
- Affecter suffisamment de travailleurs aux tâches à effectuer;
- Permettre aux travailleurs de faire des pauses au besoin pour gérer leur fatigue;
- Consulter les travailleurs concernant les principaux changements organisationnels pouvant les toucher;
- Améliorer l'environnement de travail en réduisant les exigences physiques du travail par une conception appropriée (par exemple, réduire les niveaux de bruit, assurer un éclairage adéquat);
- Assurer que les travailleurs ont les outils et les matériaux dont ils ont besoin pour travailler;
- Définir clairement les rôles et les structures hiérarchiques des travailleurs.

De plus, nombre de contrôles administratifs font partie des activités quotidiennes dans le milieu de travail. Il est important que ces pratiques soient claires et concises et que les travailleurs aient eu le temps et reçu la formation pour les connaître et les comprendre. Voici des exemples de contrôles administratifs :

- politiques organisationnelles et procédures opérationnelles normalisées;
- politiques de prévention de la violence, du harcèlement et du harcèlement sexuel ou de civilité au travail qui décrivent clairement les comportements attendus des superviseurs, des employés ou des clients;
- processus clairs de signalement et de réaction à des risques psychosociaux ou des conditions dangereuses;
- formation de sensibilisation et de développement des compétences appropriées en matière de risques psychosociaux.

Il est important de souligner que la catégorie dont relève chaque solution est moins pertinente que l'efficacité du contrôle à rendre le milieu de travail plus sécuritaire.

4. Équipement de protection individuelle

Lorsqu'il n'est pas possible d'éliminer ou d'atténuer des risques psychosociaux à l'aide d'autres mécanismes, les employeurs doivent fournir de l'équipement de protection individuelle (EPI). Des risques comme des bruits dérangeants peuvent être atténués par le port de bouchons d'oreille, tandis que la lumière éblouissante peut être contrôlée par le port de lunettes de protection.

Il est important de souligner que la catégorie dont relève chaque solution est moins pertinente que l'efficacité du contrôle à rendre le milieu de travail plus sécuritaire. Aussi, il peut être nécessaire d'utiliser une combinaison de plusieurs contrôles. Consultez la trousse de ressources du comité de santé et de sécurité du SFCP pour d'autres ressources relatives à la hiérarchie des contrôles et du processus de la santé et de la sécurité.

Voie d'exposition

Lorsqu'il est question de dangers physiques, il nous arrive souvent d'examiner là où des contrôles peuvent être placés par rapport aux travailleurs. C'est notamment le cas lorsqu'il est question de dangers chimiques. Il y a un important parallèle avec la santé et la sécurité physique; les risques peuvent être contrôlés à la source, en cours de route ou au niveau du travailleur. Selon notre hiérarchie des contrôles, nous préférons contrôler les risques à la source dans la mesure du possible; si le risque n'est pas contrôlé à la source, l'exposition des travailleurs demeure possible. Plusieurs des contrôles qu'évaluent des employeurs en matière de santé et de sécurité psychologiques sont des exemples de formation en matière de résilience. Ils visent à aider les travailleurs à composer avec des niveaux plus élevés de stress ou de traumatisme. De bonnes pratiques en matière de santé et de sécurité nous incitent à opter pour des contrôles à la source afin de prévenir ou de minimiser l'exposition à des stress ou des traumatismes.

Surveillance et évaluation des contrôles

Une fois que de nouvelles mesures de contrôle ont été mises en place, le comité doit évaluer la nouvelle configuration du travail pour s'assurer que les mesures fonctionnent comme prévu et n'ont pas créé de nouveaux risques. Le comité doit se poser les questions suivantes :

- Les contrôles ont-ils résolu le problème?
- Le travailleur est-il toujours exposé au risque original et pourrait-il subir un préjudice?
- De nouveaux risques ont-ils été créés?
- Les nouveaux risques font-ils l'objet d'un contrôle approprié?
- Le cas échéant, les nouveaux risques sont-ils moins graves que le risque original ayant été contrôlé?
- Le processus de surveillance permet-il d'établir quand/où un contrôle fonctionne ou ne fonctionne pas?
- Les travailleurs ont-ils été adéquatement informés de la situation?
- Les plans d'orientation et de formation ont-ils été modifiés en fonction de la nouvelle situation?
- D'autres mesures sont-elles requises?

Aussi, le comité doit garder en tête que, si un nouveau processus de travail ou un nouvel appareil fait son entrée dans le milieu de travail, les plans de formation et d'urgence devront être réévalués pour assurer que les modifications y ont été intégrées.

Que puis-je faire aujourd'hui pour améliorer la santé et la sécurité psychologiques dans mon milieu de travail?

Il existe de nombreuses mesures que nous pouvons prendre pour protéger nos membres contre les risques psychosociaux. Le présent document fournit des pistes d'action aux militants en santé et sécurité.

Culture du milieu de travail

La culture du milieu de travail peut être décrite comme la mesure dans laquelle un environnement de travail est caractérisé par la confiance, l'honnêteté et l'équité.

Notre culture est dictée par ce que nous, comme groupe, avons appris à tolérer, encourager ou excuser au fil du temps. Par exemple, chaque commentaire ou mot d'esprit sexiste, raciste, homophobe, transphobe ou offensant qui est toléré empoisonne notre culture du milieu de travail. Les cibles se sentent de plus en plus isolées et mal accueillies dans le milieu de travail alors que de tels comportements deviennent de plus en plus normaux dans l'environnement. À l'inverse, avec chaque acte de bonté et de compassion ou chaque fois que des gens sont traités avec dignité et respect, nous bâtissons une culture positive. L'aspect le plus important à se

rappeler concernant la culture du milieu de travail est qu'elle peut être modifiée par les travailleurs là où le travail se réalise.

Pour commencer à modifier votre culture du milieu du travail :

- a. Examinez-la objectivement et établissez les éléments qui sont positifs et ceux qui ont le potentiel de causer des préjudices. Ce n'est pas parce que personne ne s'est plaint d'une blague offensante qu'elle ne blesse personne.
- b. Établissez si la culture décourage les membres de se prononcer sur des facteurs pouvant causer des blessures psychologiques. Les gens peuvent-ils exprimer leurs préoccupations concernant la charge de travail, par exemple, sans se faire sentir comme s'ils ne sont pas capables de faire leur travail?
- c. Entamez une discussion sur la santé et la sécurité psychologiques dans votre section locale. Mettez l'accent sur le fait que les facteurs pouvant causer des préjudices dans le milieu de travail peuvent être abordés si tout le monde travaille ensemble sur des préoccupations communes.

Ressources externes

Bien que le domaine de la santé et de la sécurité psychologiques soit un domaine émergent en matière de santé et sécurité au travail, il existe déjà une somme grandissante de données probantes sur les préjudices que subissent les travailleurs. Une organisation qui fournit beaucoup de données sur la santé mentale et son application au milieu de travail est la Commission de la santé mentale du Canada (www.mentalhealthcommission.ca/). Sur son site Web, vous trouverez des ressources qui vous aideront à entamer un dialogue utile sur la santé mentale au travail. Les connaissances apportent le pouvoir!

En 2013, l'Association canadienne de normalisation (ACNOR) a élaboré la norme nationale canadienne sur la santé et la sécurité psychologiques. Contrairement à d'autres normes de l'ACNOR, la norme sur la santé et la sécurité psychologiques est accessible gratuitement et présente un cadre complet permettant aux milieux de travail de créer un environnement psychologiquement sain et sécuritaire. La norme peut être téléchargée à l'adresse suivante : www.csagroup.org.

Comme la norme Z1003 est une norme de gestion, les sections locales du SCFP ne seraient pas en mesure de la mettre en œuvre sans l'aide de l'employeur. Cependant, une des mesures suivantes peut être prise pour rallier l'employeur à la cause :

- le comité de santé et de sécurité peut recommander à l'employeur d'adopter une telle norme pour le milieu de travail; ou
- la section locale peut aborder la question dans le cadre d'une négociation contractuelle (voir la section 5 pour en savoir plus).

Vous trouverez d'autres ressources sur la page des ressources externes de la trousse d'outils en santé mentale du SCFP.

Conclusion

Il peut paraître intimidant de bâtir un milieu de travail sain et plus sûr, mais il est possible par l'identification et l'élimination des risques psychosociaux. Le militant en santé et sécurité doit rester concentré et ne pas se décourager par les revers ou le repoussement par l'employeur. Le rôle que porte le milieu de travail sur la santé mentale des travailleurs est de plus en plus supporté quotidiennement, et ceci est dû au fait que le militant en santé et sécurité fait avancer la question en passant par le processus de santé et sécurité. Le SCFP a plusieurs ressources dans le cadre de la santé mentale au travail, telles que la trousse sur la prévention de la violence et du harcèlement au travail ainsi que celle du comité de santé et sécurité sans oublier le personnel du SCFP spécialisé en santé et sécurité pouvant apporter de l'aide et conseiller.

:md/sepb 491