

LIGNES DIRECTRICES POUR LA **SANTÉ ET SÉCURITÉ**

Santé et sécurité psychologiques



IMPORTANT : Ces lignes directrices ont été conçues pour vous aider à reconnaître les pratiques professionnelles dangereuses ou malsaines et les conditions pouvant mener à une détérioration du bien-être mental. Elles ne traitent ni des problèmes de santé mentale ni des diagnostics.

Si votre section locale envisage de prendre des mesures pour favoriser la santé et la sécurité psychologiques, votre personne conseillère nationale ou un(e) spécialiste en santé et sécurité du SCFP pourra vous aider à établir une bonne stratégie.

Si vous ou une personne de votre entourage, souffrez d'un problème de santé mentale ou avez des préoccupations à ce sujet, tournez-vous vers des services de soutien en santé mentale.

En tant que syndicalistes, nous savons que la force vient du nombre. Ne vous isolez pas et ne souffrez pas en silence.

Table des matières

Introduction	1
Lien entre travail et bien-être	2
Facteurs professionnels nuisant au bien-être mental	3
Risques psychosociaux et blessures attribuables au stress	4
Négociation	8
Ressources externes	9
Annexe A : Description des facteurs psychosociaux au travail	11
Annexe B : Exemples de mesures de contrôle	12

Introduction

Le travail occupe une grande part de notre temps. Il peut être une source importante de stress en raison des situations difficiles et urgentes qu'il faut gérer. Parfois, certaines choses nous ébranlent profondément.

On vit dans une société qui nous apprend que les problèmes de santé mentale sont de nature privée. Mais en vérité, un milieu de travail dangereux et malsain nuit au corps, à l'esprit, à la vie familiale et à nos communautés.

MYTHE : La santé mentale n'a aucun lien avec le travail.

RÉALITÉ : Le corps et l'esprit souffrent si le travail est dangereux ou malsain.

La loi oblige les employeurs à instaurer un milieu de travail sain et sécuritaire, mais ils ne savent pas toujours comment s'y prendre. Protéger les travailleuses et travailleurs signifie entre autres de mettre la santé et la sécurité physiques et psychologiques au premier plan. Trop souvent, les effets du stress professionnel sont ignorés, donc ne sont jamais gérés au travail. Il revient aux travailleuses et travailleurs d'y faire face dans leur temps libre, ce qui est injuste; il devrait y avoir du temps *pendant* les heures de travail pour gérer *ce qui est associé* au travail.

La santé englobe à la fois le corps et l'esprit. De bonnes pratiques en matière de santé et de sécurité psychologiques permettent d'éviter que notre travail nuise à notre bien-être mental. Les travailleuses et travailleurs ne peuvent pas passer sous silence l'injustice, car cela revient à accepter d'accomplir un travail nuisible, en dépit des solutions efficaces qui pourraient être mises en place. Nous savons que l'acceptation ne fonctionne pas; on estime que **chaque année**, à l'échelle mondiale, *l'anxiété et la dépression coûtent aux économies locales environ 1 billion de dollars (US) et 12 milliards de jours de travail.*

De bonnes pratiques en matière de santé et sécurité au travail favorisent la santé et la sécurité psychologiques en évaluant et en éliminant les risques associés au stress professionnel qui peuvent entraîner des *blessures psychologiques*.

Risque : Condition ou facteur lié au travail susceptible de nuire à la santé ou à la sécurité.

Nous savons que le transfert de connaissances est la meilleure façon d'améliorer la santé et la sécurité au travail. Ce guide présente les fondements de ce transfert : lien entre travail et stress, lien entre blessures psychologiques et bien-être mental, et stratégies pour rendre le travail sain et sécuritaire et ainsi assurer le bien-être psychologique.

Plusieurs termes peuvent être utilisés pour décrire l'état d'esprit au travail : *santé psychologique, sécurité psychologique, santé mentale, bien-être mental et mieux-être mental*. Dans ce guide, nous utilisons ces termes de façon interchangeable.

Lien entre travail et bien-être

La plupart de nos activités quotidiennes sont liées au travail : nous nous préparons, nous y rendons, travaillons, en revenons, nous détendons après et gérons ses effets. Il est largement reconnu qu'une bonne santé mentale correspond à un état de bien-être nous permettant d'être nous-mêmes, de composer avec les difficultés et le stress du quotidien, d'effectuer un travail productif et valorisant, et de contribuer à notre communauté. Un travail psychologiquement sain et sécuritaire favorise et protège le bien-être mental du personnel.

Les comportements dommageables ne sont pas des conditions de travail « normales ». Le principal responsable d'un travail psychologiquement malsain ou dangereux est le stress mal géré ou non maîtrisé.

Ce n'est pas parce que le stress est fréquent qu'il devient « normal », tout comme le harcèlement et le racisme ne deviennent pas acceptables s'ils sont récurrents. Par exemple, il n'est pas normal de

Si le personnel n'a pas assez de temps pour récupérer, les blessures ou les maladies sont inévitables.

constamment subir des critiques ou de l'humiliation de la part d'un(e) gestionnaire. Tout comme il n'est pas normal de surcharger les employé(e)s ou d'accepter une culture de mauvaise planification qui occasionne des urgences de dernière minute. Personne ne devrait avoir à faire face à ce genre de risques.

Les mesures de santé et sécurité psychologiques au travail visent à protéger et à promouvoir le bien-être mental en déterminant et en éliminant les risques liés au stress professionnel, ce qu'on appelle les **risques psychosociaux**.

L'effort mental existe au même titre que l'effort physique, et ses répercussions sont tout aussi réelles. En fait, il peut être utile de comparer les blessures résultant d'un effort mental à celles résultant d'un effort physique. Par exemple, s'il est sécuritaire de lever un sac de 50 lb par quart de travail, il faut une période de récupération par la suite. Soulever une telle charge plus fréquemment sans période de repos augmente le risque de blessure à chaque répétition, d'autant plus si cette tâche est effectuée chaque jour.

Similairement, le travail exigeant beaucoup de concentration, générant du stress ou engendrant des émotions négatives comme la peur, la frustration ou la colère nécessite une période de récupération. Chaque fois qu'une personne ne dispose pas de l'espace, du temps ou des ressources nécessaires pour récupérer des exigences mentales de son travail ou d'un incident et de ses effets, le risque de blessures psychologiques augmente.

On ne peut dissocier la santé physique de la santé mentale. Toutes les parties du corps forment un tout. Les gens qui se blessent sont souvent irritables en raison de l'inconfort associé à la douleur; c'est une répercussion psychologique d'une blessure physique. Les personnes souffrant d'une blessure liée au stress minant leur mieux-être mental ont souvent de la difficulté à dormir ou des maux d'estomac; il s'agit des répercussions physiques d'une blessure psychologique.

Bien qu'elles passent souvent inaperçues, les blessures psychologiques sont aussi graves que les blessures physiques. Lorsqu'on les ignore ou qu'on ne traite pas le problème à la source, les effets risquent de s'empirer avec le temps.

Facteurs professionnels nuisant au bien-être mental

Les conditions de travail sont mises en place pour assurer la production d'un bien ou la prestation d'un service. Si elles sont bien gérées, le personnel est productif et accomplit ses tâches. Dans le cas contraire, lorsque les conditions de travail ne sont pas bien gérées, les risques psychosociaux augmentent. Les risques psychosociaux sont des facteurs qui génèrent du stress aux employé(e)s et qui affectent négativement leur santé mentale.

Le travail peut être géré de différentes façons; il n'y a pas d'approche universelle. Une bonne gestion du travail requiert de prendre en compte les facteurs de protection qui, sans nuire à la production ou au service, influent positivement sur le bien-être mental du personnel.

Voici quelques exemples :

- Soutien psychologique
- Culture organisationnelle
- Direction et attentes claires
- Courtoisie et respect
- Compétences et exigences psychologiques
- Croissance et perfectionnement
- Reconnaissance récompenses
- Participation et influence
- Gestion de la charge de travail

- Engagement
- Équilibre
- Protection psychologique
- Protection de la sécurité physique
- Gestion des autres facteurs de stress chroniques (selon le personnel)

Les programmes promouvant la sécurité et le bien-être psychologiques analysent les pratiques professionnelles pour repérer et éliminer, ou contrôler, ce qui est à l'origine du stress évitable. Pour en savoir plus sur chaque facteur, voir l'annexe A.

Plusieurs outils de sondage peuvent servir à évaluer la gestion de ces facteurs en milieu de travail pour dresser un portrait des conditions et pratiques de travail plutôt que se concentrer sur les personnes et leurs actions. Un bon exemple est le questionnaire psychologique de Copenhague (**stressassess.ca**). Cet outil scientifique validé et évalué par les pairs cible efficacement les pratiques professionnelles et propose des solutions concrètes. Il s'arrime très bien à la liste des points de contrôle pour la prévention du stress au travail de l'Organisation internationale du Travail.

Intersectionnalité

S'ajoutent parfois, pour les membres des groupes d'équité, d'autres facteurs de stress, comme la violence ou la discrimination fondée sur la race, la culture, les origines, les capacités, l'identité ou l'expression de genre, ou l'orientation sexuelle. Les traumatismes intergénérationnels, découlant par exemple de la colonisation ou du racisme, causent souvent une méfiance à l'égard des mécanismes de santé ou de sécurité sur lesquels on compte généralement pour obtenir de l'aide. Toute action proposée doit être respectueuse et inclusive.

Risques psychosociaux et blessures attribuables au stress

Lorsque le stress cause des blessures en milieu de travail, c'est qu'il y a des risques psychosociaux.

Stress

Biologiquement, le stress est une réaction normale à un besoin. Il s'apparente à une pression croissante. Au quotidien, devant un événement soudain, le stress se divise en trois phases :

1. Arrivée du stress (réaction à un besoin)
2. Réaction au stress (traiter la source du stress)
3. Fin du stress (le corps se détend)

C'est la réaction générale au stress. Voici un exemple courant en milieu de travail : vous avez une importante présentation à faire. Votre stress s'accroît à l'approche de la présentation. Vous la faites, et ensuite, votre stress disparaît.

Ce qu'il faut retenir, c'est que les réactions physiques ne sont pas éternelles. Le stress est malsain s'il est constant et persiste même en dehors du travail.

Réactions aiguës au stress

Lorsqu'une situation est dangereuse plutôt qu'inconfortable, la réponse au stress peut aussi être un puissant mécanisme de protection nous permettant de réagir à une urgence. Dans un tel cas, les hormones, comme l'adrénaline et le cortisol, envoient le signal d'un danger ainsi que l'énergie et le courage pour réagir. C'est ce qui explique comment certaines personnes peuvent accomplir des miracles lors d'une situation d'urgence, comme soulever des objets lourds pour sauver les personnes coincées en dessous.

Lorsqu'une personne a une *réaction aiguë au stress*, elle adopte l'une ou plusieurs des quatre stratégies suivantes :

- Lutte — Faire face à la menace.
- Fuite — Fuir pour se protéger.
- Immobilisation — Figer dans l'espoir de ne pas être vue, comme un cerf devant les phares d'un véhicule.
- Soumission — Tenter d'apaiser la menace pour en éviter les conséquences.

La réaction est instinctive, donc relève plus d'un réflexe que d'une décision. C'est pourquoi elle est difficile à prévoir. Chaque situation est unique.

Incidents critiques

Une situation produisant une telle réaction est considérée comme un incident critique. Ces incidents peuvent se répercuter sur la santé physique, l'état d'esprit, les émotions et le comportement de la personne. Il peut y avoir une seule réaction ou plusieurs. Voici quelques exemples pour chaque type de réaction :

- Santé physique : fatigue, rougissement et transpiration, douleurs thoraciques, maux de tête.
- Esprit : cauchemars, perte de concentration, prise de mauvaises décisions.
- Émotions : peur, colère, culpabilité, chagrin, irritabilité, anxiété.
- Comportement : retrait, difficulté à se détendre ou à se reposer, plus grande consommation de substances.

Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des réactions possibles. La réaction d'une personne peut être tout aussi inhabituelle que la situation. Peu importe comment elle réagit, elle aura besoin de repos et de soutien pour retrouver son bien-être. Pour en savoir plus à ce sujet, visitez le scfp.ca.

Signes d'un recul du bien-être mental en raison du travail

Le corps a besoin de soins et d'attention pour bien fonctionner (repos et récupération); ce n'est pas négociable. Les politiques professionnelles priorisant l'efficacité et les mesures d'austérité augmentent la charge de travail d'un effectif réduit. S'ensuit un brusque recul du bien-être mental pour beaucoup trop de travailleuses et travailleurs. Lorsque les besoins humains sont insatisfaits, une blessure ou une maladie (ou pire) est inévitable.

Voici quelques signes que la mauvaise gestion des risques psychosociaux entraîne un stress impossible à gérer pour le personnel :

- Les gens signalant les erreurs subissent des représailles, donc finissent par se taire.
- Aucune suite n'est donnée aux commentaires formulés.
- Les gens se sentent déconnectés de leur travail et de leurs collègues.
- Il y a pénurie de personnel en raison des congés de maladie, des démissions ou des retraites anticipées.
- La productivité est faible et le moral est à plat.
- Les taux d'absentéisme et de présentéisme sont élevés.
- Les blessures et les maladies sont en hausse.
- Un suicide survient.

Un gros problème est que le personnel signale rarement les expositions aux risques psychosociaux. Il arrive que ce soit parce qu'il ignore que le stress peut mener à des blessures et maladies évitables. Une culture de non-signalement s'explique souvent par les préjugés, la pression des pairs, l'incapacité de discuter de ces problèmes avec les gestionnaires et les personnes chargées de la supervision, le manque de sensibilisation aux problèmes croissants ou la croyance que rien ne changera.

La présence de ces facteurs est très coûteuse pour les employeurs. Voici quelques faits :

- Près de la moitié des travailleuses et travailleurs du Canada ont des problèmes de santé mentale.
- Les problèmes de santé mentale au Canada engendrent des coûts et une perte de productivité se chiffrant à environ 50 milliards de dollars.
- Les problèmes de santé mentale sont à l'origine de 30 % des congés à court et long terme.
- Le travail a des conséquences émotionnelles négatives chez un(e) employé(e) sur trois au Canada.
- Un coût est associé au remplacement des personnes qui démissionnent ou sont en congé.
- Un coût est associé au programme d'aide aux employé(e)s et aux avantages sociaux.

Et les coûts ne s'arrêtent pas là.

À l'inverse, la prévention des blessures de santé mentale coûte moins cher et comporte moins de risques que la gestion des conséquences des risques psychosociaux. Les programmes de soutien en santé mentale rapportent de quatre à dix fois l'investissement initial. Voilà de l'information qu'il est important de faire comprendre aux différentes parties.

Trouver des solutions pour maîtriser les risques psychosociaux

Votre programme de santé et sécurité au travail est le bon outil pour ce faire.

Le rôle des militant(e)s en santé et sécurité est d'examiner les conditions de travail et les pratiques professionnelles pour définir les risques, y compris les risques psychosociaux, après quoi, des mesures de contrôle adéquates sont recommandées.

Vous trouverez à l'annexe B, ainsi que dans la liste des points de contrôle pour la prévention du stress au travail de l'Organisation internationale du Travail, divers exemples de mesures pour maîtriser les risques psychosociaux.

Pour en savoir plus sur les ressources et activités des militant(e)s en santé et sécurité, par exemple l'évaluation des risques, la formulation de recommandations ou la tenue d'enquêtes ou d'inspections en milieu de travail, visitez le scfp.ca.

Résilience

La résilience est la capacité de gérer efficacement les situations, même inattendues, au quotidien. Les imprévus peuvent avoir peu de répercussions (comme un changement de plan mineur) ou constituer un problème complexe nécessitant de recevoir de l'aide (comme une catastrophe, une blessure ou un décès).

Selon les études, la résilience est accrue si les travailleuses et travailleurs :

- sont compétents;
- ont confiance dans leurs décisions et leurs compétences;
- ont le sentiment de contribuer au bien commun;
- accomplissent des tâches cadrant avec leurs valeurs fondamentales;
- ont un sentiment d'appartenance à leur milieu de travail;
- peuvent décider comment réaliser leurs tâches;
- ont les aptitudes nécessaires pour s'adapter au changement.

Il s'agit de **facteurs psychosociaux de protection au travail**.

Si l'on propose une discussion sur la résilience, celle-ci peut être orientée sur ce qui, selon les études, sera le plus avantageux pour le personnel. Le programme de sensibilisation et de formation choisi devrait cibler ces facteurs psychosociaux de protection renforçant la résilience du personnel. Pour en savoir plus, visitez le scfp.ca.

Prévention au travail plutôt qu'effort autonome

Les employeurs veulent généralement faire ce qu'il faut. Mais les problèmes commencent habituellement lorsqu'ils imposent des solutions sans consulter leur personnel pour connaître son avis sur ce qui serait le plus judicieux.

Les employeurs cherchent aussi à déboursier le moins d'argent possible pour régler les problèmes. C'est pourquoi nous devons démontrer que la solution la plus rentable aux problèmes de stress au travail consiste à cibler les risques psychosociaux.

La capacité de résilience doit être renforcée à l'échelle de l'organisation, pas seulement de manière individuelle. En insistant sur les pratiques organisationnelles plutôt que sur une approche individuelle, on s'assure d'inclure chaque membre du personnel.

MYTHE : Les programmes de mieux-être au travail sont la réponse universelle au stress professionnel.

RÉALITÉ : Les programmes de mieux-être permettent l'acquisition de compétences, mais ne remplacent pas les programmes de gestion des risques psychosociaux.

Beaucoup d'employeurs offrent des programmes de mieux-être pour aider le personnel à composer avec le stress. Ce genre de programme favorise l'exercice, notamment en proposant des activités sportives, ou en offrant un abonnement à un gym ou des formations sur la pleine conscience et la relaxation : d'excellentes habitudes à développer.

Le problème, c'est qu'aucune de ces techniques ne réduit le stress global avec lequel doit composer le personnel. Au mieux, elles augmentent la quantité de stress que le personnel peut gérer avant de se sentir submergé.

Négociation

L'une des meilleures façons de protéger le personnel contre les risques est de négocier des articles de conventions collectives traitant des risques psychosociaux. Voici quelques points à inclure pour favoriser la santé et la sécurité psychologiques au travail :

- Reconnaissance et évaluation des risques psychosociaux néfastes pour le personnel.
- Ententes pour traiter les facteurs propres au milieu de travail, comme la charge de travail, le harcèlement, la discrimination, l'intimidation et les incidents critiques.
- Clauses concernant la formation sur les risques psychosociaux, notamment la formation sur la lutte contre l'oppression.
- Ententes d'adoption de la norme nationale sur la santé et sécurité psychologiques (la norme Z1003-13).
- Protocoles de gestion d'incidents critiques.

Comme les priorités de négociation sont établies par les membres, il est important de promouvoir l'importance d'un travail sain et sécuritaire.

- Obtenez l'appui des membres pour inclure ces sujets dans la trousse de négociation et les prioriser.
- Discutez des risques psychosociaux et de leurs effets aux réunions des membres.
- Sensibilisez les membres en soulignant quelques-uns des avantages à réduire les risques psychosociaux. Ainsi, davantage de membres pourraient vouloir aider à trouver des solutions.

Pour rédiger un article, faites appel aux spécialistes en santé et sécurité du SCFP et à votre personne conseillère nationale.

FAIT : L'une des meilleures façons de protéger le personnel contre les risques est de négocier des clauses qui obligent l'employeur à traiter les risques psychosociaux.

Ressources externes

La santé et la sécurité psychologiques est un nouveau domaine de la santé et sécurité au travail, mais déjà, de plus en plus de données confirment les préjudices subis par les travailleuses et travailleurs.

La Commission de la santé mentale du Canada fournit beaucoup de données sur la santé mentale et ses manifestations au travail. Elle propose de nombreuses ressources pour avoir des discussions constructives sur la santé mentale au travail. La connaissance est source de pouvoir! **commissionsantementale.ca**

En 2013, l'Association canadienne de normalisation a établi une norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques (la norme Z1003-13). Contrairement aux autres normes de l'organisme, cette norme peut actuellement être consultée sans frais. Elle prévoit un cadre exhaustif pour améliorer la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. On peut la télécharger à **csagroup.org/fr/**.

La norme Z1003 décrit les critères pour établir et maintenir un milieu de travail qui protège la sécurité et la santé psychologiques du personnel grâce à un processus structuré et documenté. Ce dernier est conçu pour assurer une organisation du travail qui favorise la sécurité psychologique. Pour l'utiliser, il faut l'autorisation de l'employeur. Voici comment le convaincre de la pertinence de la norme :

- Parler de la norme aux réunions patronales-syndicales ou lors de discussions sur les congés et les avantages sociaux.
- Le comité de santé et sécurité ou les représentant(e)s en santé et sécurité peuvent recommander à l'employeur d'adopter la norme.
- La question de la norme peut être abordée par la section locale lors de la négociation de la convention collective.

D'autres ressources pour épauler les membres et contribuer à un milieu de travail plus sain se trouvent sur la page des ressources externes, dans la trousse de ressources en santé mentale du SCFP.

Bibliographie

Organisation mondiale de la Santé

- (17 juin 2022) Santé mentale : renforcer notre action
www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response
- (28 septembre 2022) La santé mentale au travail
www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work

Occupational Health Clinics for Ontario Workers (OHCOW)

- Outil et application StressAssess
www.ohcow.on.ca/resources/apps-tools-calculators/stressassess/

Commission de la santé mentale du Canada

- (2013) La nécessité d'investir dans la santé mentale au Canada
commissionsantementale.ca/resource/la-necessite-dinvestir-dans-la-sante-mentale-au-canada/

Fondation Douglas Coldwell Layton

- (2022) Mental Health and Wellness in the Workplace
www.douglascoldwelllayton.ca/mental_health_and_wellness_in_the_workplace_phase_1

Annexe A — Description des facteurs psychosociaux au travail

Soutien psychologique : Des ressources sont mises à la disposition du personnel pour qu'il se sente valorisé et éprouve un sentiment d'appartenance. L'effectif a le temps et la possibilité de gérer les répercussions du travail durant son quart.

- **Culture organisationnelle** : Toutes les personnes de l'organisation ont en commun certaines valeurs, soit la confiance, la justice, l'honnêteté et la responsabilité.
- **Direction et attentes claires** : Les gens connaissant la responsabilité de chaque personne et font confiance à l'équipe de direction.
- **Courtoisie et respect** : Chaque personne peut s'attendre à des interactions respectueuses et équitables.
- **Compétences et exigences psychologiques** : Le personnel a les compétences nécessaires pour gérer les répercussions du travail.
- **Croissance et perfectionnement** : L'employeur investit dans l'acquisition de compétences et le perfectionnement du personnel.
- **Reconnaissance et récompenses** : Le personnel se sent valorisé et sent que son travail est reconnu.
- **Participation et influence** : Le personnel prend part aux décisions influant sur son travail.
- **Gestion de la charge de travail** : Le personnel a le temps d'accomplir ses tâches avec compétence et honore ses obligations.
- **Engagement** : Le personnel est motivé et se sent responsable de son travail.
- **Équilibre** : Le personnel a la capacité de gérer efficacement les divers volets de sa vie.
- **Protection psychologique** : L'employeur protège le personnel contre le harcèlement et la stigmatisation au travail.
- **Protection de la sécurité physique** : Le personnel se sent en sécurité et sait que la réalisation de son travail ne le rendra pas malade.
- **Autres solutions et facteurs de stress chroniques selon le personnel.***

* N.B. : Les facteurs de stress chroniques sont les situations stressantes survenant souvent selon la nature du travail comparativement à un emploi administratif. Par exemple, les incidents critiques sont beaucoup plus fréquents dans certains milieux de travail.

Pour en savoir plus sur ces sujets, voir les ressources gratuites suivantes :

- Commission de la santé mentale du Canada **commissionsantementale.ca**
- Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail **www.cchst.ca**
- Association canadienne de normalisation (norme nationale Z1003-13 : Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail) **www.csagroup.org/fr/**
- Protégeons la santé mentale au travail **psmt.ca**
- Canada Vie : stratégies en milieu de travail sur la santé mentale **www.strategiesdesantementale.com**

Annexe B — Exemples de mesures de contrôle

Hiérarchie des mesures de contrôle

La hiérarchie des mesures de contrôle est une liste d'options pour maîtriser les risques, classées de la plus efficace à la moins efficace. Elle se résume à cinq questions :

1. Peut-on éliminer le risque?
2. Peut-on lui substituer un risque moins dommageable?
3. Peut-on appliquer une mesure technique (isoler le personnel du risque)?
4. Est-ce que des mesures administratives réduiraient le risque (par exemple, des règles qui encadrent le travail : horaires, effectifs, politiques, procédures de travail sécuritaire, etc.)?
5. Est-ce que de l'équipement de protection individuelle est nécessaire?

En répondant à ces questions dans l'ordre, les militant(e)s en santé et sécurité peuvent choisir la mesure la plus efficace, puisque la première réponse affirmative correspond à la meilleure option possible. Il se peut que le risque nécessite différents types de mesures (par exemple, techniques et administratives).

L'employeur pourrait faire valoir que la hiérarchie des mesures de contrôle ne semble pas s'appliquer aux risques psychosociaux. Il y a toutefois beaucoup d'options lorsque l'employeur ne peut éliminer complètement une source de danger au travail.

1. Élimination

Pour éliminer les risques psychosociaux, il faut d'abord les définir. Au moment d'organiser le travail, il faut prendre en compte certains facteurs, notamment l'interaction de l'employé(e) avec l'ensemble du système, et la contribution de ce dernier à l'augmentation potentielle du stress. Beaucoup de risques psychosociaux peuvent être éliminés si l'employeur prend en compte :

- l'attention requise pour faire le travail;
- les exigences du travail sur le plan de la mémoire et du traitement de l'information;
- les façons dont le système, le processus ou l'équipement peuvent entraîner des erreurs;
- l'environnement sensoriel (quantité d'information nécessaire à la réalisation sécuritaire de la tâche);
- où et comment les employé(e)s utiliseront la technologie et l'équipement.

2.-3. Substitution et mesures techniques

S'il ne peut éliminer les dangers, l'employeur doit réduire au minimum les risques résiduels. Il peut entre autres redéfinir ou réorganiser le travail en :

- substituant un risque physique par quelque chose de moins dangereux, ce qui réduira les préoccupations du personnel;
- modifiant le travail ou son organisation de façon à ce que les méthodes de travail soient moins dangereuses;
- isolant le danger pour éliminer l'exposition.

4. Exemples de mesures administratives

- Prévoir suffisamment de temps pour la réalisation des tâches de façon sécuritaire.
- Assigner les tâches à un nombre suffisant de membres du personnel.
- Autoriser les pauses pour gérer la fatigue.
- Consulter le personnel sur les changements organisationnels importants le concernant.
- Améliorer et repenser l'environnement de travail pour réduire les exigences physiques (réduction du bruit, éclairage adéquat, etc.).
- Fournir au personnel les outils, l'équipement et le matériel nécessaires.
- Définir clairement les rôles, les attentes et les mécanismes de signalement.

En outre, beaucoup de mesures de contrôle administratives font partie du quotidien au travail. Il importe que ces pratiques soient claires et concises, et que le personnel dispose du temps et de l'encadrement nécessaire pour en prendre connaissance et les comprendre. Les documents de référence peuvent comprendre ce qui suit :

- Politiques et procédures opérationnelles normalisées de l'organisation.
- Politiques sur la prévention de la violence, du harcèlement, notamment du harcèlement fondé sur le genre, ou encore sur la courtoisie au travail décrivant clairement les comportements attendus du personnel de supervision, de l'effectif et de la clientèle.
- Processus clairs de signalement des risques psychosociaux ou des conditions dangereuses et d'intervention.
- Formation de sensibilisation aux risques psychosociaux et d'acquisition de compétences utiles en la matière.

5. Équipement de protection individuelle

Si aucun autre mécanisme ne permet d'éliminer ou de réduire les risques psychosociaux, l'employeur doit fournir de l'équipement de protection individuelle (EPI). Par exemple, il est possible de réduire les risques comme les lumières éblouissantes en portant des lunettes protectrices.

Ce n'est pas la catégorie de solution qui importe, mais bien l'efficacité de la mesure pour accroître la sécurité au travail. Vous trouverez d'autres ressources sur la hiérarchie des mesures de contrôle et le processus de santé et sécurité à scfp.ca.

Voies d'exposition

La mise en place de mesures pour protéger les travailleuses et travailleurs des risques psychosociaux se fait de la même façon que pour les autres risques : à la source, en cours de route ou auprès des travailleuses et travailleurs. Conformément à la hiérarchie des mesures de contrôle, il est préférable de maîtriser les risques à la source, lorsque possible, pour protéger tout le monde. En effet, les mesures de contrôle instaurées de manière individuelle ne protègent que les personnes ayant les connaissances, la formation et l'équipement nécessaires. Si la mesure échoue, la personne est entièrement exposée.

Par exemple, le bruit peut générer beaucoup de stress et de distraction. Si un bureau est situé près d'une machine lourde très bruyante, il devient très difficile de travailler dans ce bureau. La concentration supplémentaire requise peut provoquer des maux de tête et des tensions dans le cou et les épaules. La situation pourrait aussi causer de l'anxiété et influencer sur la santé cardiaque. Il se pourrait aussi que la personne soit moins tolérante au stress additionnel. Les bonnes pratiques de santé et sécurité privilégient la mise en place de mesures de contrôle à la source pour prévenir ou limiter l'exposition au stress ou les traumatismes.

Suivi et évaluation des mesures de contrôle

Le comité de santé et sécurité doit examiner toute nouvelle configuration du travail pour s'assurer qu'elle fonctionne comme prévu et qu'elle n'a pas engendré de nouveaux risques.

Voici quelques questions qu'il doit se poser :

- La mise en place des mesures a-t-elle réglé le problème?
- Les mesures de contrôle permettent-elles de réduire ou d'éliminer efficacement le risque pour le personnel?
- De nouveaux risques ont-ils émergé?
- Les nouveaux risques sont-ils maîtrisés?
- Les nouveaux risques sont-ils moins graves que les risques initiaux?
- Les processus de suivi permettent-ils de déterminer l'efficacité et les lacunes des mesures?
- Le personnel a-t-il été adéquatement informé des changements?
- Les plans d'orientation et de formation ont-ils été modifiés pour traiter de la nouvelle situation?
- D'autres mesures sont-elles requises?

Le comité doit aussi se rappeler qu'il faut réévaluer les plans de formation et d'urgence dès l'ajout d'un processus de travail ou d'une machine pour s'assurer qu'ils intègrent ces changements.

POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS :

Service de santé-sécurité au travail du SCFP national 1375 boul. St-Laurent, OTTAWA, ON K1G 0Z7
Tél. : (844) 237-1590 (sans frais) Courriel : sante_securite@scfp.ca