

Sondages sur les facteurs de risques psychosociaux en milieu de travail



Les sondages sur les facteurs de risques psychosociaux menés en milieu de travail permettent de rassembler des informations pertinentes sur les conditions de santé et de sécurité psychologiques qui touchent nos membres quotidiennement. Mené de façon adéquate, ce mode d'évaluation permet de détecter non seulement les facteurs de risques, mais également les forces d'une organisation sur lesquelles nous appuyer pour apporter des changements.

Le SCFP recommande actuellement deux ressources qui permettent de créer des sondages gratuitement et fournissent de précieux conseils à cette fin :

- StressAssess
- Protégeons la santé mentale au travail

Les sections locales du SCFP et les membres des comités de santé et de sécurité trouveront dans le présent document les points à considérer pour réaliser un sondage.

Votre rôle

Les comités de santé et de sécurité sont légalement autorisés à enquêter sur les risques en milieu de travail, incluant ceux qui menacent la santé mentale de leurs membres.

Notez que lorsque les comités de santé et de sécurité effectuent un sondage, ils ne font pas une étude : ils cherchent à définir et à évaluer les risques en milieu de travail, souvent l'une de leurs principales fonctions en vertu des lois qui les régissent.

Soutien de l'employeur

Malheureusement, il n'est pas rare que les employeurs refusent de contribuer à ce type d'analyse en alléguant que les questions de santé et de sécurité psychologiques ne relèvent pas du comité. Le cas échéant, les sections locales peuvent tout de même réaliser un sondage sans le soutien de l'employeur, à condition de s'assurer que les membres y répondent en dehors de leurs heures de travail. Que l'employeur collabore ou non, les conseils qui suivent vous aideront à collecter des renseignements pertinents.

Étapes préalables à la réalisation d'un sondage

Avant de mener un sondage, vous devez :

- définir vos objectifs;
- établir un plan de communication;
- décider comment les données seront analysées.

Définition des objectifs

Vous avez sûrement déjà une bonne idée de ce qui vous amène à faire un sondage, mais vous devez aussi déterminer ce que vous souhaitez mesurer. Posez-vous ces questions :

- Quels risques psychosociaux souhaitons-nous évaluer?
- Est-ce en réaction à une plainte sur un sujet particulier?
- Voulons-nous comparer la situation entre des services ou des équipes?
- S'agit-il d'évaluer les conséquences d'un changement récemment apporté dans le milieu de travail?

Préciser vos objectifs orientera votre approche. Prenez donc le temps de bien discuter de ces questions avec votre comité et les membres concerné(e)s.

Plan de communication

Avant d'effectuer votre sondage, énoncez clairement vos intentions et expliquez l'importance de la démarche pour la sécurité des membres. Détaillez la façon dont les résultats seront utilisés pour prévenir les risques en milieu de travail et indiquez avec honnêteté et transparence dans quelles mesures les données seront confidentielles. Soulignez que les réponses franches sont indispensables pour améliorer véritablement les conditions de travail.

Donnez des directives claires au moment de lancer le sondage, puis, pendant la période du sondage, faites quelques rappels. Il est souhaitable de désigner une ou quelques personnes qui feront la promotion du sondage en s'assurant que leurs collègues en ont entendu parler et se sentent à l'aise d'y participer. Si l'employeur a donné son accord pour la réalisation du sondage, dites clairement que les membres peuvent y répondre pendant leurs heures de travail (et non pendant une pause ou leur temps personnel). Réglez immédiatement les problèmes techniques ou de conflit d'horaire qui pourraient nuire à la participation.

Une fois le sondage terminé, il sera essentiel d'en communiquer les résultats pour préserver une relation de confiance avec les membres. En transmettant les conclusions aux participant(e)s, vous contribuerez à la crédibilité des prochaines évaluations. Détaillez les actions envisagées par le comité quant aux résultats obtenus. Présentez l'échéancier et les prochaines étapes. Si les membres qui prennent le temps de répondre n'entendent pas parler des suites du sondage, la participation aux prochaines initiatives du comité risque d'être moindre.

Promotion par les pairs

En nommant quelques champion(ne)s du sondage pour en faire la promotion dans le milieu de travail, vous favoriserez la participation. Par exemple, ces membres pourront informer leurs collègues du sondage, souligner l'importance d'y participer et répondre à leurs questions et préoccupations. Si vous avez l'appui de l'employeur, ces personnes pourront rappeler à leurs collègues qu'il est possible de remplir le sondage pendant leurs heures de travail régulières. Sinon, tout ce qui a trait au sondage devra probablement être fait en dehors du travail.

Vos champion(ne)s pourront soutenir la participation pendant la période du sondage en contactant personnellement leurs collègues plutôt qu'en envoyant une série de rappels. Le comité ou la section locale doivent s'assurer qu'il y a suffisamment de personnes désignées pour remplir adéquatement ce rôle (considérant le nombre de membres).

Essai pré-lancement

Lorsque vous préparez un sondage, testez-le d'abord avec un petit groupe diversifié. Vous pourrez ainsi repérer les questions floues, les difficultés techniques, les aspects manquants pour mesurer certains risques psychosociaux et les interprétations erronées qui pourraient fausser les données. Demandez aux répondant(e)s si quelque chose leur a paru incohérent ou non pertinent pour leur milieu de travail, et s'il manque des facteurs de stress importants. C'est d'autant plus important si le sondage aborde des sujets sensibles relativement à la santé mentale et au stress en milieu de travail. Une question mal formulée pourrait produire des données inutilisables ou déclencher une réaction émotionnelle.

Planification du lancement

Donnez assez de temps pour répondre au sondage : prévoyez par exemple de deux à trois semaines lorsqu'une évaluation psychosociale demande une certaine réflexion. Évitez les périodes occupées (dépôt du budget, événements majeurs, etc.) et les périodes de vacances. Tenez compte des quarts de travail et des horaires pour offrir à chaque membre une fenêtre similaire pour participer.

Pour favoriser le taux de participation et la qualité des données recueillies, présentez clairement vos attentes d'entrée de jeu. Si vous avez l'accord de l'employeur, assurez-vous que les membres répondent au sondage pendant leurs heures de travail, et non pendant leurs pauses ou leur temps personnel. Fournissez une estimation précise du temps nécessaire pour répondre au sondage et indiquez toute exigence technique ou information relative à l'accessibilité du sondage. Vous préviendrez ainsi les frustrations inutiles et favoriserez la pleine participation des membres.

Analyse des résultats

Une fois les données collectées, analysez-les de manière à déceler des pistes d'actions concrètes pour apporter un réel changement dans le milieu de travail. Répertoriez les risques psychosociaux les plus fréquents et graves, de même que les tendances qui reviennent selon les services, les équipes et les classes d'emplois — elles pourraient révéler des facteurs de risques qui ne touchent qu'un certain groupe de membres. Si possible, comparez vos résultats avec des données de référence ou des évaluations antérieures pour détecter les éventuelles améliorations ou détériorations des conditions.

Établissement d'un plan d'action

Les évaluations qui n'engendrent aucune action n'améliorent pas la sécurité des membres; elles peuvent même vous discréditer et nuire aux prochains sondages. Votre plan d'action devrait contenir : des mesures précises pour contrer les risques établis; un échéancier clair et le partage des responsabilités pour leur mise en place; des paramètres de réussite pour évaluer les améliorations; un plan de communication pour informer les membres de la progression. Il faut garder en tête que résoudre les risques psychosociaux demande souvent des efforts soutenus et une évaluation continue pour instaurer des changements réels et durables. On recommande que la section locale ou le comité se concentrent sur un ou deux changements à la fois et attendent qu'ils soient bien intégrés avant d'introduire d'autres mesures.

Suivi et amélioration continue

L'évaluation des risques psychosociaux est un processus continu. Prévoyez un plan de suivi pour mesurer l'efficacité des changements opérés, détecter les nouveaux risques causés par l'implantation des mesures et favoriser la participation à long terme des membres dans les processus de sécurité.

Besoin de soutien?

Les spécialistes en santé et sécurité du SCFP peuvent vous soutenir dans le processus. Faites-leur appel si :

- Les résultats du sondage révèlent des tendances complexes qui requièrent des analyses spécialisées.
- Les risques répertoriés nécessitent des interventions qui dépassent les compétences de votre comité.
- La gestion des risques psychosociaux soulève des enjeux liés aux politiques ou à la législation.
- Les membres rapportent une situation grave qui menace la santé mentale et qui nécessite une attention immédiate.

Rappelez-vous que vous n'avez pas à régler par vous-même tous les problèmes. Votre rôle est plutôt de répertorier systématiquement les risques et de faire valoir les solutions appropriées par l'entremise de la législation, des conventions collectives et des politiques de l'organisation.

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