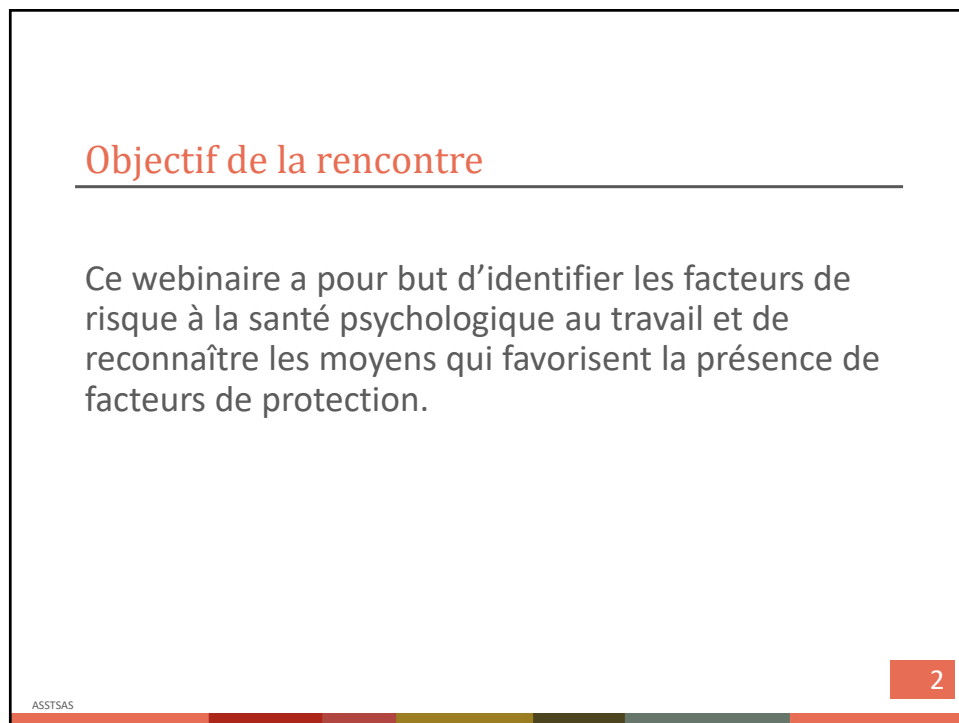


1



2

Plan de la rencontre

- Quelques définitions
- Facteurs de risques psychosociaux (RPS)
- Les effets de la pandémie sur la santé psychologique
- Symptômes de la détresse psychologique
- Pratiques de gestion pour favoriser la santé psychologique
- Les trois besoins fondamentaux
- Rôles, responsabilités et obligations de l'employeur, des gestionnaires et des travailleurs pour prévenir la détresse psychologique.

ASSTSAS

3

3

Définition – Santé mentale

« La santé mentale est un état de mieux-être dans lequel une personne comprend ses propres capacités, peut surmonter les tensions normales de la vie, peut accomplir un travail productif et fructueux, et peut contribuer à la vie de sa collectivité »¹

ASSTSAS

4

4

Définition – Santé mentale (suite)

La santé physique et la santé mentale sont le résultat d'une interaction complexe entre de nombreuses personnes et des facteurs environnementaux, notamment :²

- antécédents familiaux de maladie/caractéristiques génétiques
- style de vie et comportements liés à la santé (ex. : bien s'alimenter, faire de l'exercice, éviter de fumer ou de consommer des substances toxiques)
- niveaux de stress personnel et de stress lié au travail
- exposition à des traumatismes
- circonstances et antécédents liés à la vie personnelle
- accès à du soutien (ex. : soins de santé dans les meilleurs délais, soutien social)
- compétences d'adaptation

ASSTSAS

5

5

Définition – Santé mentale (suite)

Lorsque les exigences imposées à une personne excèdent ses ressources et ses compétences d'adaptation, sa santé mentale s'en trouve affectée négativement.

Voici deux exemples d'exigences courantes :

- travailler de longues heures dans des circonstances difficiles ;
- prendre soin d'un proche aux prises avec une maladie chronique.

Les difficultés financières, le chômage et la pauvreté peuvent également porter préjudice à la santé mentale.

ASSTSAS

6

6

Définition – Épuisement professionnel

Bien qu'il n'existe pas de définition officielle de l'épuisement professionnel, l'*American Psychiatric Association* le décrit ainsi :

- épuisement émotionnel – se sentir frustré, être fatigué d'aller travailler, avoir de la difficulté à composer avec les autres au travail ;
- détachement ou cynisme – éprouver moins d'empathie pour les autres, se sentir détaché de son travail, percevoir son travail ou des éléments de celui-ci comme une source de frustration ;
- faible niveau de réalisation personnelle – trouver son travail peu gratifiant, avoir l'impression de l'accomplir machinalement ;
- dépersonnalisation – les pensées et les sentiments semblent irréels ou ne pas appartenir à soi-même.

ASSTSAS

7

7

Santé et sécurité psychologique

Le concept de « sécurité psychologique » consiste à prévenir les préjudices portés au mieux-être psychologique des travailleurs.

Un milieu de travail sain et psychologiquement sécuritaire est un milieu qui favorise le mieux-être psychologique des travailleurs et qui ne porte pas atteinte à la santé mentale des employés par négligence ou insouciance, ou de façon délibérée.

Par exemple, un milieu de travail psychologiquement sécuritaire est un milieu qui ne génère pas une peur excessive ou une anxiété chronique.

Source : Norme CSA Z1003-13 (R2018) - Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.

ASSTSAS

8

8

Les facteurs de risques psychosociaux du travail de l'INSPQ

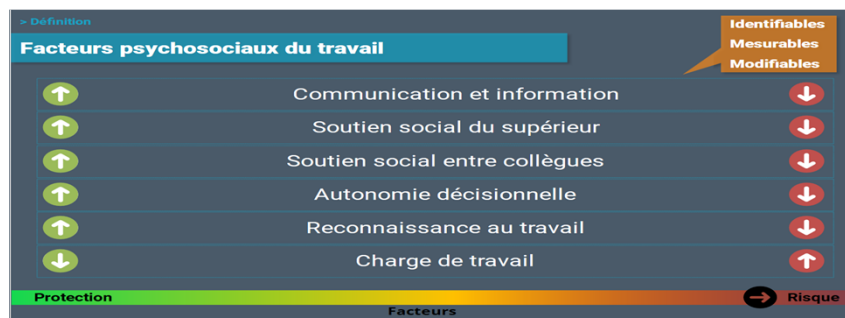
« Facteurs qui sont liés à **l'organisation du travail**, aux **pratiques de gestion**, aux **conditions d'emploi** et aux **relations sociales** et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées »³

ASSTSAS

9

9

Les facteurs de risques psychosociaux du travail de l'INSPQ



Source : Présentation de Marie-Ève Pelletier, Ph.D.
Conférencière colloque ASSTSAS, 11 novembre 2020

ASSTSAS

10

10

Communication et information

Cela réfère aux moyens mis en œuvre par la direction pour informer et consulter le personnel, sur le contexte de l'entreprise et la vision de la direction.

La fréquence, le contenu et la manière de communiquer influent sur la perception des travailleurs d'être bien informés.

Moyens favorables de communication :

- Réaliser les annonces en personne, lorsque la situation le permet, cela favorise le dialogue
- Être disponible, à titre de gestionnaire, pour expliquer les décisions organisationnelles
- Prévoir des rencontres pour faire état de l'avancement des travaux et de la situation de l'organisation.

À noter : la façon de communiquer aurait encore plus d'impact que le contenu de l'information transmise. Une communication authentique et transparente favorise un climat de confiance.

11

ASSTSAS

11

Le soutien social du supérieur

Les pratiques de gestion du supérieur immédiat favorisent-elles :

- l'écoute
- l'ouverture aux opinions
- la disponibilité du supérieur immédiat pour ses employés ?

Réfère à la capacité du supérieur immédiat de soutenir les employés de même que le degré de dignité, de politesse et de respect avec lequel les employés sont traités par leur supérieur.

12

ASSTSAS

12

Le soutien social entre collègues

Le soutien social des collègues fait référence aux éléments suivants :

- esprit d'équipe
- degré de cohésion dans le groupe
- assistance et collaboration de la part des collègues dans l'accomplissement des tâches
- attitude de bienveillance

ASSTSAS

13

13

L'autonomie décisionnelle

Exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser et utiliser ou développer ses habiletés :

- La possibilité et l'encouragement à utiliser sa créativité, à faire preuve d'initiative et à développer ses compétences pour réaliser de nouvelles tâches
- Une marge de manœuvre pour prendre des décisions de manière autonome, pour choisir ses méthodes de travail et contrôler le rythme de travail
- La participation des employés aux décisions organisationnelles qui les concernent
- L'implication des employés avant, pendant et après les changements organisationnels

ASSTSAS

14

14

L'autonomie décisionnelle

L'autonomie décisionnelle réfère aux notions suivantes :

- sentiment de contrôle
 - la liberté de pouvoir décider comment faire son travail (à l'intérieur de certaines règles)
 - d'influencer la façon dont les choses se passent dans le milieu
- sentiment d'accomplissement
 - utiliser sa créativité et apprendre de nouvelles choses

ASSTSAS

15

15

La reconnaissance au travail

Les efforts déployés sont-ils reconnus ?

- Rémunération
- Estime
- Respect
- Considération
- Équité
- Sécurité d'emploi
- Perspective de promotion

Pour obtenir un effet positif de la reconnaissance, elle doit se réaliser à court terme et de manière authentique à l'égard des personnes concernées.

ASSTSAS

16

16

Charge de travail – trois dimensions

- **Charge prescrite :**
les attentes de performance, les responsabilités et les ressources disponibles
 - ex. : le nombre de patients, de résidents, de dossiers et de ressources disponibles
- **Charge réelle :**
le travail, comme il s'effectue au quotidien, avec ses contraintes et le vécu de la personne
 - ex. : les difficultés rencontrées, les stratégies développées pour réussir le travail
- **Charge émotionnelle :**
le poids des états subjectifs du travailleur en lien avec le rôle qu'il exerce et les personnes dont il a la responsabilité*
 - ex. : ne pas avoir les moyens de faire un travail de qualité, travailler d'une façon qui heurte sa conscience, avoir peur de commettre des erreurs

* Philippe Zawieja, Franck Guarnieri (dir.), *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Seuil, 2014.

Source : Présentation de Nathalie Jauvin et Pierre-Sébastien Fournier
Conférenciers colloque ASSTSAS, 13 novembre 2020

ASSTSAS

17

17

Charge de travail ressentie

Au-delà de la charge prescrite, les éléments suivants doivent être considérés :

- Complexité du travail réel
- Disponibilité et qualité des ressources pour réaliser le travail
 - humaines (savoir-être et savoir-faire) – climat de travail
 - équipements
 - financières
- Temps disponible et imprévus
- Interruptions fréquentes

ASSTSAS

18

18

Effets de la pandémie Risques à la santé mentale

Au niveau personnel

- Soutien social plus difficile
- Activités de ressourcement limitées
- Peur de contracter le virus
- Peur de transmettre le virus
- Imprévisibilité liée à l'avenir
- Soucis financiers
- Inquiets pour nos proches (famille, amis)

Quelles sont les solutions pour chacun de ces risques ?

ASSTSAS

19

19

Effets de la pandémie Risques à la santé mentale

Au niveau organisationnel

- Soutien social de l'équipe, à distance
- Modifications des tâches
- Communication-information, à distance
- Charge de travail (baisse ou hausse)
- Reconnaissance, à distance
- Incivilité, harcèlement psychologique

Quelles sont les solutions pour chacun de ces risques ?

ASSTSAS

20

20

Symptômes de la détresse psychologique

En situation de détresse psychologique, être vigilant si les symptômes suivants apparaissent et persistent :

- Augmentation de l'anxiété
- Perturbation du sommeil
- Perturbation de l'appétit
- Difficulté de concentration
- Tâches habituellement agréables deviennent exigeantes
- Irritabilité

Consulter, aller chercher de l'aide, en parler, se référer à des ressources professionnelles compétentes en cas de besoin.
Intervenir auprès d'un collègue ou autre personne de notre environnement si l'on remarque la présence de ces symptômes.

ASSTSAS

21

21

Ingrédients du stress

La D^{re} Sonia Lupien réfère à ces 4 éléments pour évaluer notre exposition au stress, le **C.I.N.É**⁴

MENACE	SENTIMENT
CONTRÔLE FAIBLE	Vous sentez que vous n'avez aucun ou très peu de contrôle sur la situation.
IMPRÉVISIBILITÉ	Quelque chose de complètement inattendu se produit ou encore, vous ne pouvez pas savoir à l'avance ce qui va se produire.
NOUVEAUTÉ	Quelque chose de nouveau que vous n'avez jamais expérimenté se produit.
ÉGO MENACÉ	Vos compétences et votre égo sont mis à l'épreuve. On doute de vos capacités.

ASSTSAS

22

22

Le C.I.N.É

Lorsque vous éprouvez un stress envahissant...

1. Trouvez les éléments du CINÉ en cause ;
2. Cernez les pensées qui vous obsèdent afin de les calmer ;
3. Cherchez des scénarios (plan B, C, etc.) pour en sortir.

ASSTSAS

23

23

Accroître son bien-être

Pour traverser cette période le plus harmonieusement possible, on gagne à

- Contrôler son imagination et éviter de penser au pire ;
- Réévaluer son réseau d'entraide et ne pas hésiter à parler à ses proches de ce que l'on ressent ;
- Faire le bilan de ses intérêts, de ses forces et de ses faiblesses ;
- Profiter pleinement de ses moments libres pour se détendre, se changer les idées ;
- Prendre soin de soi et des autres
- Être en contact avec la nature

ASSTSAS

24

24

Pratiques de gestion à favoriser pour prévenir la détresse psychologique

En contexte de pandémie, les pratiques de gestion suivantes sont favorables :

- Assurer une bonne communication – information
- Fournir un lieu de travail sécuritaire, équipements de protection individuelle
- Être à l'écoute des préoccupations
- Communiquer des attentes claires et réalistes
- Encourager le développement humain et professionnel
- Assurer un climat de travail sain – travail d'équipe
- Reconnaître les efforts déployés
- Faire confiance, encourager l'autonomie
- Faire preuve d'ouverture lors d'échanges d'idées
- Intervenir en cas de conflit, incivilité ou harcèlement

ASSTSAS

25

25

Les 3 besoins fondamentaux

Trois besoins psychologiques innés et universels

1. **Compétence** : se sentir efficace, capable de surmonter les défis, faire face aux « challenges » de la vie
2. **Autonomie** : percevoir des choix, à l'intérieur de certaines règles et en accord avec ses valeurs
3. **Affiliation** : besoin de ressentir qu'on fait partie d'un groupe, d'une entité

Plus ces 3 besoins seront satisfaits, plus la satisfaction au travail sera grande.

Référence : Jacques Forest, Ph.D. Chercheur et professeur à l'UQAM.

ASSTSAS

26

26

Rôles et responsabilités en prévention

Obligations de l'employeur :

Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), art. 51

...« L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur »...

Loi sur les normes du travail, art. 81.19 – Harcèlement psychologique

Obligations du travailleur :

LSST, art. 49

« Le travailleur doit :

2° prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ;

3° veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail ;... »

ASSTSAS

27

27

Rôles et responsabilités en prévention

Au-delà de l'aspect législatif et de la fonction occupée au sein de l'organisation, se demander si notre communication et nos actions sont :

- Constructives
- Aidantes
- Orientées vers des solutions

ASSTSAS

28

28

Questions

- 1) En situation d'inconfort, d'anxiété, que puis-je utiliser comme outil pour repérer ce qui me « stress » ?
- 2) Parmi les 6 facteurs de risques psychosociaux, lequel est considéré le *plus important* ?
 - Communication et information
 - Le soutien social du supérieur
 - Le soutien social entre collègues
 - L'autonomie décisionnelle
 - La reconnaissance
 - La charge de travail
- 3) Parmi les 6 facteurs de risques psychosociaux présentés, pour lesquels d'entre eux puis-je avoir une influence ?

ASSTSAS

29

29

Accompagnement ASSTSAS

L'équipe santé psychologique de l'ASSTSAS peut vous accompagner, notamment, pour les besoins suivants

- Réaliser une démarche d'identification des RPS
- Former le personnel concerné ou le comité paritaire de SST en prévention de la santé psychologique
- Proposer des moyens de prévention selon les risques identifiés

ASSTSAS

30

30



Merci !

Josianne Brouillard, conseillère
514-253-6871, poste 247
jbrouillard@asstsas.qc.ca

31

Liens utiles

- <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/2988-reduction-risques-psychosociaux-travail-covid19.pdf>
- <https://www.irsst.qc.ca/covid-19/avis-irsst/id/2664/prevenir-la-detresse-psychologique-chez-le-personnel-du-reseau-de-la-sante-et-des-services-soc>
- https://www.mhfa.ca/sites/default/files/mhfa_self-care_resilience_guide_fre.pdf
- <http://asstsas.qc.ca/formations-nos-formations/la-sante-psychologique-au-travail-lintelligence-emotionnelle-au-service-de>
- <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/Publications/100/Pages/DC-100-2146G.aspx>
- https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/COVID-19/COVID-19_SM_personnel_reseau.pdf
- <https://www.inspq.qc.ca/risques-psychosociaux-du-travail-et-promotion-de-la-sante-des-travailleurs/risques-psychosociaux-du-travail>
- <http://asstsas.qc.ca/formations-nos-formations/prevenir-le-harcelement-psychologique-et-promouvoir-la-civiltite-au-travail>
- <https://www.inspq.qc.ca/publications/3040-teletravail-pandemie-covid19>

ASSTSAS

32

32

Références

1. <https://www.cchst.ca/topics/wellness/mentalhealth/index.html>
2. https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/mentalhealth_intro.html
3. <https://inspq.qc.ca/risques-psychosociaux-du-travail-et-promotion-de-la-sante-des-travailleurs/risques-psychosociaux-du-travail>
4. <https://www.stresshumain.ca/covid-19-deconstruire-stress/>

ASSTSAS

33

33

Pour obtenir nos services



Visitez notre site
asstsas.qc.ca

Communiquez avec votre
conseiller attitré
[asstsas.qc.ca/
asstsas/notre-equipe.html](https://asstsas.qc.ca/asstsas/notre-equipe.html)

Adressez-nous une
demande paritaire
info@asstsas.qc.ca

ASSTSAS

34

34