



Prévenir les risques psychosociaux en télétravail

Josianne Brouillard, conseillère SST
18 janvier 2022



ASSTAS
Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

1

Objectifs de la formation

- Repérer les éléments à considérer pour favoriser la santé psychologique en contexte de télétravail.
- Reconnaître les rôles et les responsabilités de l'employeur, des gestionnaires, de l'employé et du comité paritaire de SST (CPSST), pour la mise en place de mesures saines et sécuritaires en télétravail.

ASSTAS

2

2

Plan de la formation

- Le télétravail et son évolution
- Les facteurs de risques psychosociaux (RPS) de l'INSPQ
- Les facteurs de protection en contexte de télétravail
- Ce que l'employeur, les gestionnaires, l'employé et le CPSST peuvent réaliser en prévention des RPS

ASSTSAS

3

3

Le télétravail et son évolution

4

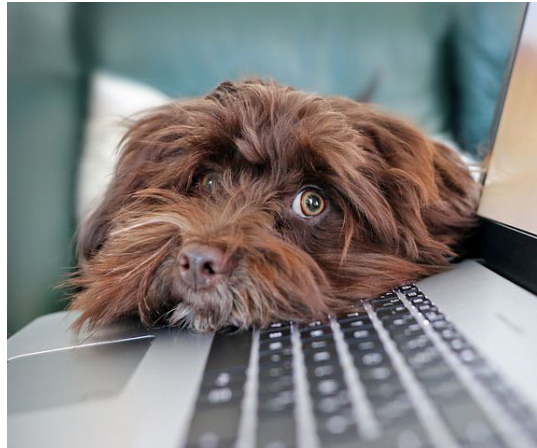
4

Le télétravail et son évolution

Avant la pandémie

Pendant la pandémie

Après la pandémie



5

ASSTSAS

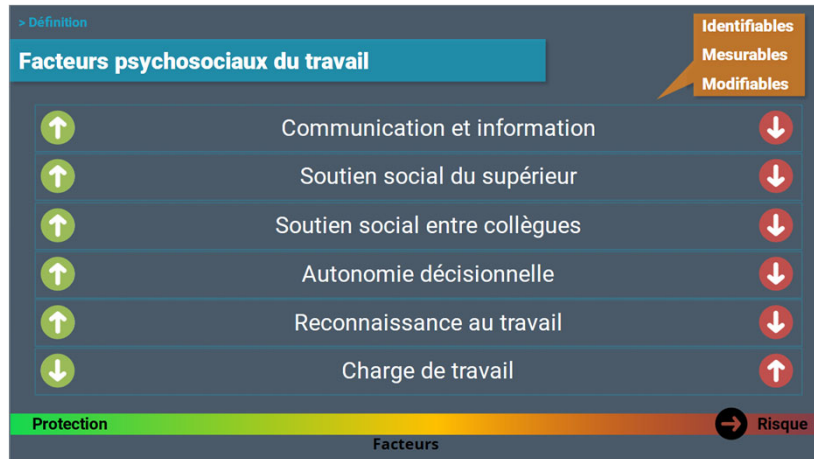
5

Facteurs de risques psychosociaux

6

6

Facteurs de risques psychosociaux de l'INSPQ



Source : Présentation de Marie-Ève Pelletier, Ph.D.
La santé psy dans nos organismes, 11 novembre 2020

ASSTSAS

7

7

Facteurs de protection en télétravail

8

8

Communication et information

Employeur - gestionnaire

- Tenir le personnel informé de ce qui se passe dans l'organisation
- Planifier de courtes rencontres avec l'équipe régulièrement
- Prévoir des rencontres individuelles avec chaque employé et ajuster la fréquence au besoin
- Accorder un soin particulier aux communications écrites



9

ASSTSAS

9

Soutien social du supérieur

- Développer un lien de proximité avec l'employé
- Relation de collaboration et de *coach*
- Éviter la microgestion
- Faciliter le développement des compétences
- Être à l'écoute, même à distance
- Faire confiance et faire preuve de flexibilité
- Éviter la comparaison d'un employé à un autre

Les conditions personnelles, familiales et conjugales sont variables d'un employé à un autre.

10

ASSTSAS

10

Soutien social entre collègues

- Planifier des rencontres virtuelles formelles et informelles
- Prévoir des rencontres en présentiel
- Accorder une attention particulière aux nouveaux employés
- Faire preuve de considération envers ses collègues
- Être bienveillant à l'égard des autres
- Tenir compte des diverses réalités de chacun en télétravail

ASSTSAS

11

11

Autonomie décisionnelle

Réfère aux notions suivantes

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

ASSTSAS

12

12

Autonomie décisionnelle

Le gestionnaire peut

- Encourager le développement de compétences pour réaliser de nouvelles tâches
- Permettre une marge de manœuvre pour prendre des décisions de manière autonome, pour choisir ses méthodes de travail et contrôler le rythme de travail
- Encourager la participation des employés aux décisions organisationnelles qui les concernent

ASSTSAS

13

13

Reconnaissance au travail

Gestionnaire et collègues

- Les efforts déployés sont-ils reconnus ?
- Considérer l'employé dans ce qu'il est et dans ce qu'il fait

Pour obtenir un effet positif lié à la reconnaissance, cette dernière doit être manifestée à court terme et de manière authentique à l'égard des personnes concernées.

ASSTSAS

14

14

Charge de travail

- Mode de gestion orienté sur les résultats (attentes, objectifs, rencontres de suivi, évaluation des résultats, rétroaction)
- Se faire une liste quotidienne des tâches à réaliser
- Se réserver des plages horaires pour répondre aux courriels
- Adopter des gestes clés qui marquent la fin de la journée de travail
- Se réserver du temps à l'agenda pour planifier son temps
- Prévoir des moments de non-disponibilité et les respecter
- S'offrir des pauses santé

ASSTSAS

15

15

Charge de travail

- La capacité à gérer sa charge de travail est le plus fort déterminant pour réduire le stress et l'épuisement professionnel
 - Le temps passé en réunion a augmenté de 13 % depuis la COVID
 - Les réunions représentent 75 % du temps de travail, c'est trop !
 - La moyenne quotidienne du temps de travail a augmenté de 48 minutes
- Les réunions en visioconférence sont plus épuisantes : pas de langage corporel pour interpréter, niveau d'attention plus élevé, décalage de la bande passante, mauvaise qualité du son, bruits, etc.

Source : *Beyond Burned Out*, HBR, 10 février 2021

ASSTSAS

16

16

Charge de travail - agir sur les réunions

La réunion est-elle nécessaire ?

▪ Si oui

- Doit-elle être par vidéo ?
- Doit-elle durer plus de 30 minutes ?
- Qui doit absolument y assister ?
- Faut-il assister à toute la réunion ?
- Permettre à la personne qui a une réunion tout de suite après de quitter 10 minutes plus tôt

Certaines organisations ont comme pratique d'ouvrir la caméra au début de la rencontre pour se dire bonjour, lors de la prise de parole et à la fin pour se dire au revoir.

ASSTSAS

17

17

Charge de travail

Top 5 des bonnes pratiques pour sa santé psychologique

- 1) **Faire des pauses** qui permettent de se décontracter (-25 % de stress)
- 2) **Garder des contacts sociaux** de qualité avec ses collègues (-18 % de stress)
 - Bienveillance, considération
 - Éviter la comparaison des situations de chacun
- 3) **Séparer** psychologiquement le professionnel du personnel (-30 % de stress)
- 4) **Être authentique** dans l'expression de ses émotions (-34 % de stress)
- 5) **Bien planifier ses tâches** et les respecter

Réalisée avec *OpinionWay*, du 2 au 9 décembre 2020 auprès d'un panel représentatif de 2009 salariés français.

ASSTSAS

18

18

Charge de travail – Agir sur son environnement



- Choisir un espace dédié au télétravail
- Épurier son espace
- Se créer une ambiance agréable
- Végétaliser l'espace

ASSTSAS

19

19

Charge de travail – Agir sur son environnement

- Adopter une posture ergonomique pour le travail de bureau
- Visionner la webconférence *Ergonomie et télétravail* de l'ASSTSAS

<http://asstsas.qc.ca/formations-nos-formations/ergonomie-et-teletravail-2021-008>



ASSTSAS

20

20

Les risques du télétravail pour la santé psychologique

Si les facteurs de protections sont manquants, l'employé pourra se sentir

- Isolé
- Inefficace
- Non considéré
- Surchargé
- Souffrant physiquement (risques ergonomiques)

ASSTSAS

21

21

Les bénéfices du télétravail sur la santé

- Économie de temps de déplacement
- Réduction du stress lié aux déplacements
- Plus grande productivité - Meilleur sentiment d'accomplissement
- Acquisition de compétences liées à l'utilisation de la technologie
- Facilite l'accès à des activités physiques et de bien-être
- Meilleur sommeil
- Meilleure alimentation

ASSTSAS

22

22

Rôles et responsabilités de l'employeur et du gestionnaire

- Être à l'écoute des besoins et des préoccupations des employés
- Produire une politique de télétravail, la présenter et l'expliquer
- Communiquer l'orientation souhaitée pour le travail hybride
- Faire preuve de flexibilité dans l'organisation du travail
- Reconnaître les risques physiques et psychologiques
- Offrir les ressources requises (technologiques, informatiques)

ASSTSAS

23

23

Rôles et responsabilités de l'employé

- S'informer et comprendre quelles sont les attentes de l'employeur
- Identifier ses propres intérêts et ses compétences
- Nommer à son gestionnaire les situations qu'il trouve plus difficiles
- Organiser son travail selon ses besoins et les attentes de l'employeur
- Prévoir un environnement favorable au télétravail
- Identifier les risques pour sa santé physique et psychologique

ASSTSAS

24

24

Rôles et responsabilités du CPSST

- Identifier les risques physiques et psychologiques du télétravail
- Se documenter sur les bonnes pratiques du télétravail
- Réaliser un plan d'action et faire des suivis
- Présenter des recommandations à l'employeur pour réduire les risques identifiés
- Promouvoir les mesures de prévention

ASSTSAS

25

25

Merci pour votre écoute !

26

26

Références et liens utiles

- ASSTSAS. COVID-19 – *Des outils d’ergonomie pour le télétravail*
http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/COVID-19/covid-19_outils_ergonomie_teletravail_18juin2021.pdf
- ASSTSAS. *La santé psy dans nos organismes*
<http://asstsas.qc.ca/evenements/la-sante-psy-dans-nos-organismes>
- ASSTSAS. COVID-19 – *Des outils d’ergonomie pour le télétravail*
http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/COVID-19/covid-19_outils_ergonomie_teletravail_18juin2021.pdf
- CRHA. *Guide d’encadrement du télétravail pour l’employeur et l’employé*
<https://ordrecrha.org/fr-CA/ressources/guides-outils/guide-encadrement-teletravail/>
- CRHA. *La gestion des ressources humaines en mode hybride*
<https://ordrecrha.org/fr-CA/ressources/relance/2021/07/gestion-rh-en-mode-hybride/>

ASSTSAS

27

27

Références et liens utiles

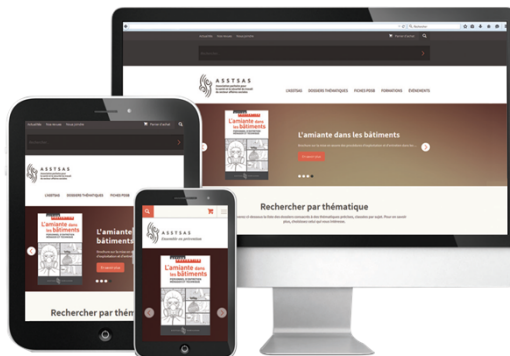
- Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. (2021). *Êtes-vous prêt pour le travail hybride ? : Outil de diagnostic et d’aide à la prise de décision*
https://carrefourrh.org/getmedia/54e66b47-351a-41c8-b839-c0c8d178be47/CRHA_outils_travailhybride.pdf.aspx?pageGuid=3f5369d7-29ca-4b8b-b8c3-627dd93516b8&pageType=article
- Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. (2021). *Guide d’accompagnement pour une transition vers le travail hybride*
https://carrefourrh.org/getmedia/439499a4-1870-489c-a4a5-ea7085ea2575/CRHA_guide_travailhybride_VF.pdf.aspx?pageGuid=8e6fc383-559d-4c21-bba2-d2b8da92c498&pageType=article
- CRHA Événement spécial - *Vaccination, gestion et santé psychologique : tout savoir pour relever les défis RH de la rentrée*, 1^{er} septembre 2021 – Présentation de Jean-Pierre Brun
- CRHA. *Quatre clés pour gérer la performance en télétravail*
<https://ordrecrha.org/ressources/dossiers-speciaux/covid-19/gerer-performance-teletravail?source=0e0844932c2b41fe951c8d3ec95ffba3>
- Semaine du Télétravail 2021
<https://teletravail.zohobackstage.com/semaineduteletravail2021>
- Les images proviennent du site internet Pixabay et sont libres de droits

ASSTSAS

28

28

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

29

29

Josianne Brouillard
Conseillère SST

Tél. : 514 253-6871, poste 247

Montréal

7400, boul. des Galeries d'Anjou
Bureau 600
Montréal, H1M 3M2
Tél. : 514 253-6871
ou 1 800 361-4528

Québec

260, boul. Langelier
Québec, G1K 5N1
Tél. : 418 523-7780
ou 1 800 361-4528

En ligne

asstsas.qc.ca

30

30