



Comment reconnaître vos risques psychosociaux en services de garde ?

Josianne Brouillard, conseillère en SST
6 avril 2022



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

1

Contexte de cette présentation

Nouvelles obligations liées à la Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail

Série de 3 webinaires pour les services de garde :

1. Démystifier les mécanismes de participation : l'agent de liaison et le comité de santé et de sécurité au travail
2. Comment identifier vos risques en services de garde ?
3. Comment reconnaître vos risques psychosociaux en services de garde ?

<http://asstsas.qc.ca/formations-nos-formations/nouvelles-obligations-en-sst-pour-les-services-de-garde-comment-sy>

ASSTAS

2

2

Obligations en prévention des risques psychiques

Obligations de l'employeur

Loi sur la santé et la sécurité du travail, RLRQ, c.s-2.1, art. 51.

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

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

Obligations du travailleur

Loi sur la santé et la sécurité du travail, RLRQ, c.s-2.1, art. 49.

« Le travailleur doit :

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

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

ASSTSAS

3

3

Objectif de la rencontre

Cette conférence a pour but

- D'identifier les facteurs de risque à la santé psychologique au travail
- De reconnaître les moyens qui favorisent la présence de facteurs de protection

ASSTSAS

4

4

Plan de la rencontre

- Définition de la santé mentale
- Facteurs de risques psychosociaux du travail (RPS)
- Symptômes de la détresse psychologique
- Pratiques de gestion pour favoriser la santé psychologique

ASSTSAS

5

5

Définition de la santé mentale

6

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

7

7

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, notamment²

- 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

8

8

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

9

9

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.

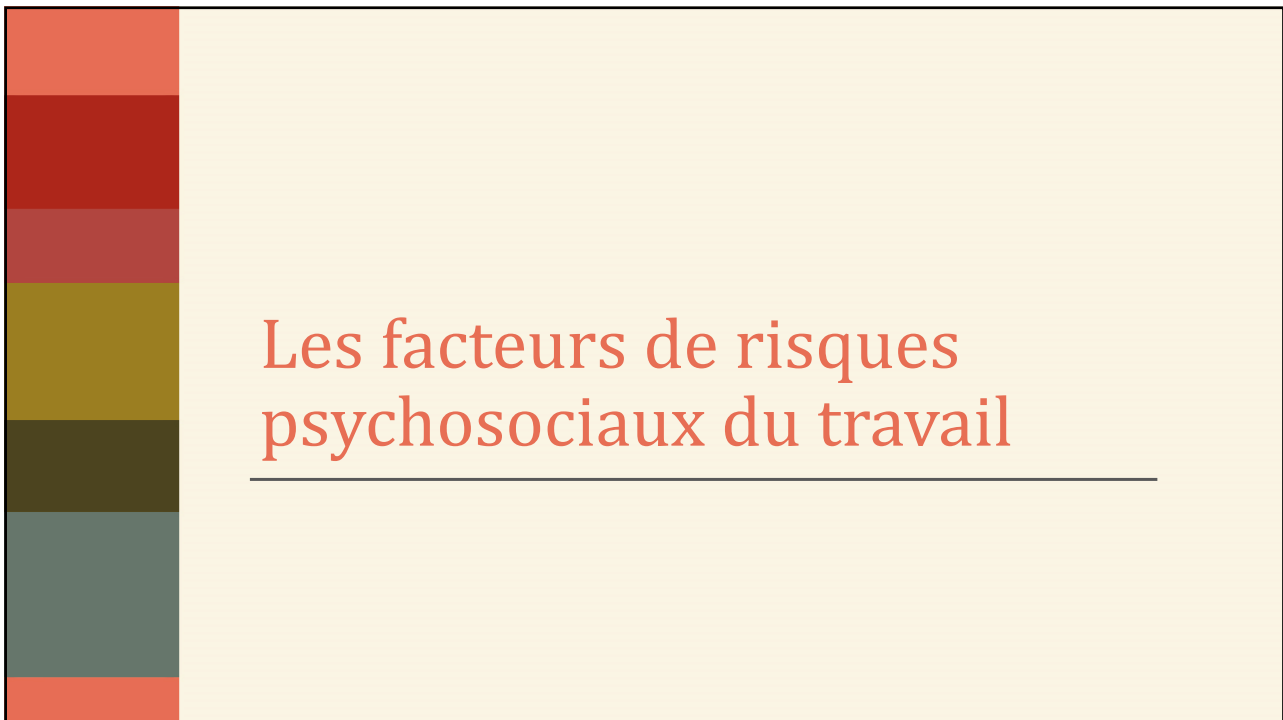
Par exemple, un milieu de travail psychologiquement sécuritaire est un milieu qui ne génère pas une peur excessive ou une anxiété chronique.

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

ASSTSAS

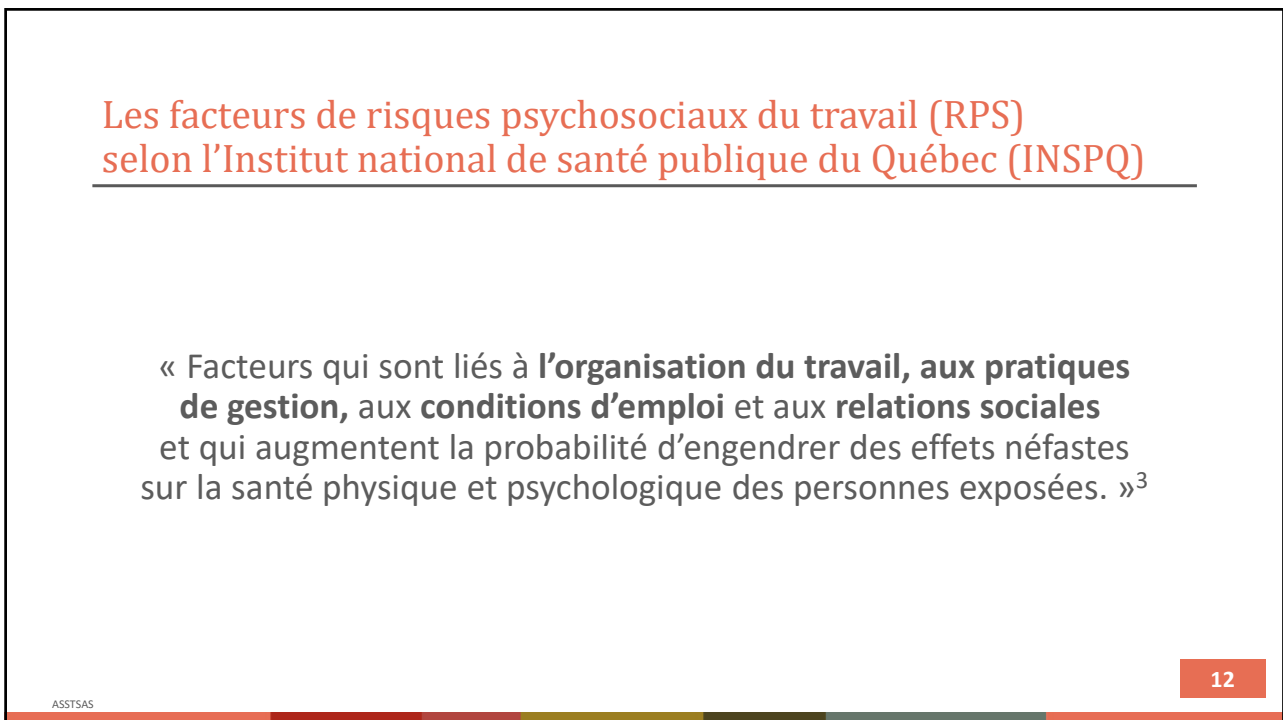
10

10



Les facteurs de risques psychosociaux du travail

11



Les facteurs de risques psychosociaux du travail (RPS) selon l'Institut national de santé publique du Québec (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

12

ASSTSAS

12

Les facteurs de risques psychosociaux du travail selon l'INSPQ

> Définition		Identifiables
Facteurs psychosociaux du travail		Mesurables
		Modifiables
↑	Communication et information	↓
↑	Soutien social du supérieur	↓
↑	Soutien social entre collègues	↓
↑	Autonomie décisionnelle	↓
↑	Reconnaissance au travail	↓
↓	Charge de travail	↑

Protection ← Facteurs → Risque

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

13

ASSTSAS

13

Communication et information

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
- Être disponible, à titre de gestionnaire, pour expliquer les décisions
- Prévoir des rencontres pour faire état de la situation

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.

14

ASSTSAS

14

Le soutien social du supérieur

Les pratiques de gestion du supérieur immédiat

- Sens de l'écoute
- Ouvert aux opinions
- Disponible

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.

ASSTSAS

15

15

Le soutien social entre collègues

- Esprit d'équipe
- Degré de cohésion dans le groupe
- Assistance et collaboration dans l'accomplissement des tâches
- Attitude de considération et de bienveillance

Réfère au soutien tangible (aide à la tâche) et au soutien émotionnel.

ASSTSAS

16

16

L'autonomie décisionnelle

L'autonomie décisionnelle réfère aux notions suivantes

- Sentiment de contrôle
 - Décider comment faire son travail (à l'intérieur de certaines règles)
 - Influencer la façon dont les choses se passent dans le milieu

- Sentiment d'accomplissement
 - Utiliser sa créativité, apprendre et développer de nouvelles compétences

ASSTSAS

17

17

La reconnaissance au travail

Les efforts déployés sont-ils reconnus ?

- Estime
- Respect
- **Considération**
- Équité
- Rémunération
- 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

18

18

Charge de travail – trois dimensions

1) Charge prescrite

Les attentes de performance et les responsabilités

Ex. : le nombre d'heures travaillées, le nombre d'enfants sous sa supervision, les activités à réaliser

2) Charge réelle (ressentie)

Adéquation entre la demande et les conditions pour le réaliser

Ex. : les difficultés rencontrées, demande d'attention davantage requise selon la santé ou le comportement de certains enfants, niveau d'entraide, absence de collègues

3) Charge émotionnelle*

Selon le type de tâche, exigence émotionnelle

Ex. : être témoin de situations où l'on craint que l'enfant ne soit dans un environnement familial sécuritaire (physique et psychologique), pauvreté


*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

19

19



Symptômes de la détresse psychologique

20

Symptômes de la 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
- Baisse de rendement
- Pertes de mémoire
- Tâches habituellement agréables deviennent exigeantes
- Irritabilité
- Isolement
- Augmentation de la consommation d'alcool, de drogues ou de médicaments

ASSTSAS

21

21

Quoi faire en cas de détresse psychologique ?

Si vous-même vivez de la détresse psychologique

- Consultez, aller chercher de l'aide, en parler, se référer à des ressources professionnelles compétentes en cas de besoin

Si vous observez des signaux chez un ou une collègue

- Intervenez auprès de cette personne pour lui partager vos observations
- Soyez à l'écoute, sans jugement
- Référez cette personne à des ressources professionnelles

ASSTSAS

22

22

Ingrédients du stress

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

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

23

23

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

24

24

Accroître son bien-être

Pour traverser une période plus difficile, 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
- 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

25

25

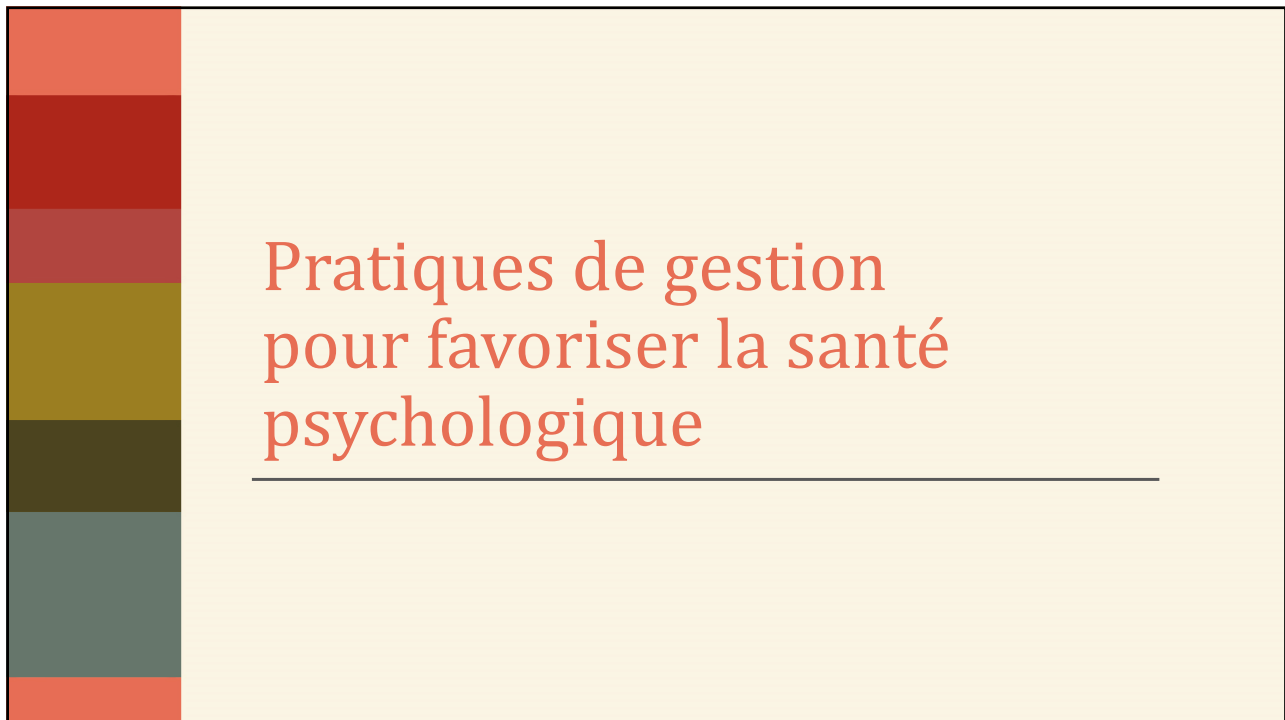
Accroître son bien-être⁵

- 1) Cesser de dire « je suis stressé »
- 2) Respirer
- 3) Chanter
- 4) Rire
- 5) Flatter votre chat, votre chien
- 6) Écouter de la musique
- 7) Bouger

ASSTSAS

26

26



Pratiques de gestion pour favoriser la santé psychologique

27

A slide with a white background and a vertical bar on the left side composed of seven colored segments: red, dark red, reddish-pink, olive green, dark brown, grey, and red. The main text is in a red, serif font. A list of ten bullet points is provided below the title. A small red box with the number 28 is in the bottom right corner, and the text ASSTSAS is in the bottom left corner.

Pratiques de gestion favorables pour prévenir la détresse psychologique

- Assurer une bonne communication – information
- Fournir un lieu de travail sécuritaire
- Être à l'écoute des préoccupations
- Communiquer des attentes claires et réalistes
- Encourager le développement humain et professionnel
- Assurer un climat de travail sain
- 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

28

ASSTSAS

28

Cadre général d'amélioration

(Inspiré de Jean-Pierre Brun)

Description de la situation/objectif d'amélioration recherché

Ce que JE peux faire pour améliorer la situation

Ce que LE GESTIONNAIRE peut faire pour améliorer la situation

Ce que L'ÉQUIPE peut faire pour améliorer la situation

Ce que LES SYNDICATS peuvent faire pour améliorer la situation

Ce que LE CPSST peut faire pour améliorer la situation

Ce que LA HAUTE DIRECTION peut faire pour améliorer la situation

29

ASSTSAS

29

Comment prévenir les RPS ?

- Produire une politique de prévention du harcèlement psychologique et la faire connaître
- Offrir de la formation sur la prévention du harcèlement psychologique et de l'incivilité au travail
- Prévoir des rencontres de façon régulière avec le personnel pour informer, répondre à des questionnements et réaliser des suivis
- Offrir des activités d'apprentissage où le personnel pourra acquérir de nouvelles compétences
- Reconnaître les efforts déployés, se féliciter entre collègues

30

ASSTSAS

30



Merci !

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

31

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/>
5. Lupien, Sonia. *Par amour du stress*, Éditions Va savoir, 2020, 434 p.

ASSTSAS

32

32

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>
- <https://www.inspq.qc.ca/publications/3040-teletravail-pandemie-covid19>

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

Josianne Brouillard
Conseillère en SST
Tél. : 514 253-6871, poste 247

Montréal	Québec	En ligne
7400, boul. des Galeries-d'Anjou Bureau 600 Montréal, H1M 3M2 Tél. : 514 253-6871 ou 1 800 361-4528	1265, boul. Charest Ouest Bureau 1040 Québec, G1N 2C9 Tél. : 418 523-7780 ou 1 800 361-4528	asstsas.qc.ca

35