



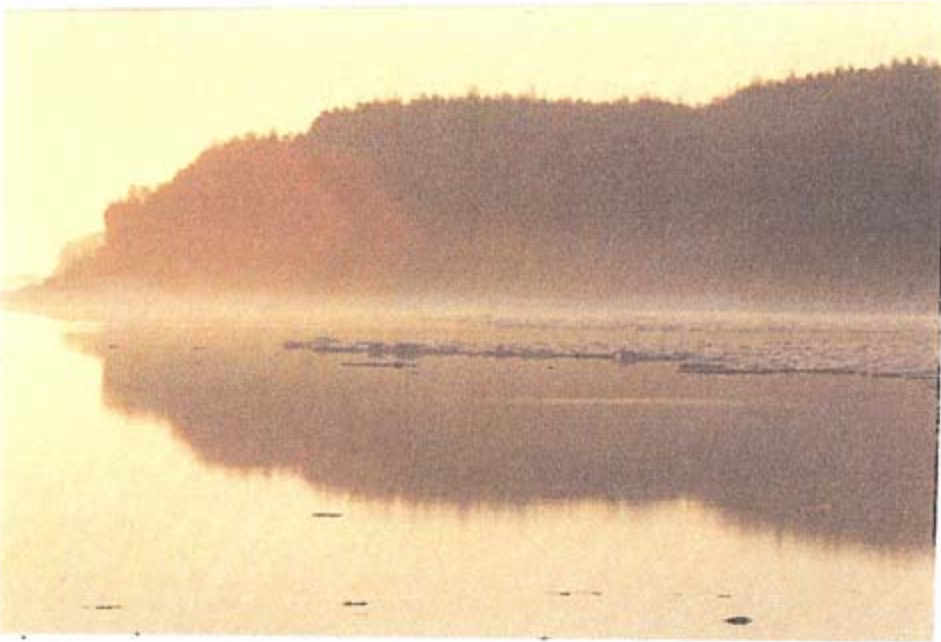
Outil d'identification des risques psychosociaux au travail

*Carole Chénard, MBA
Agente de recherche*

*Michel Vézina, MD, MPH, FRCP
Conseiller en santé au travail*

*Direction des risques biologiques
et de la santé au travail
INSPQ*

La grille: un indicateur d'une réalité difficile à saisir



*Un indicateur est une sorte
de reflet toujours partiel,
toujours altéré de la réalité.*



Clarifier la réalité à saisir

- Satisfaction, engagement, motivation, climat de travail (déterminants de la productivité)
- Stress au travail
- Qualité de vie au travail
- Risques psychosociaux (ou organisationnels) à la SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

Origine de la grille

- Demande des coordonnateurs du réseau public en santé au travail
- Guide d'entrevue auprès d'informateurs clés représentant les travailleurs et la direction
- Aide aux intervenants externes pour leur permettre d'assoir leur jugement professionnel sur des repères communs
- Identification d'un indice chiffré du risque psychosocial dans une entreprise

Pertinence de la grille

- Outil de dépistage et non de diagnostic
- Outil d'éveil et de vigilance
- Outil de repérage des cibles d'interventions:

Par où commencer?

Projet provincial - Objectifs

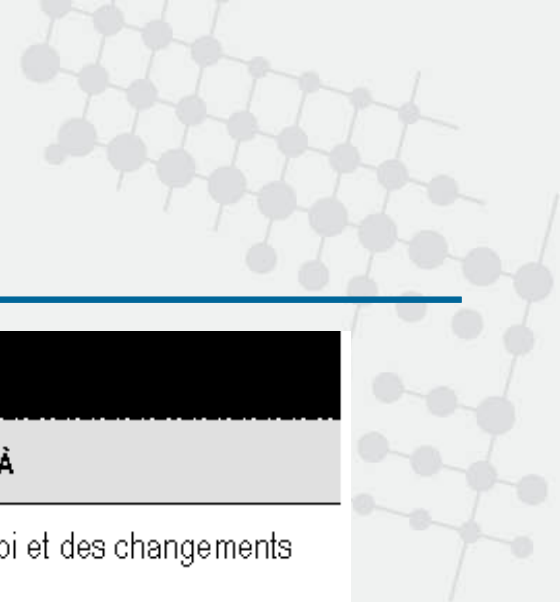
- Former des intervenants du réseau de la santé
- Recruter des entreprises volontaires afin d'évaluer la capacité de l'outil (grille) à identifier des situations à risque
- Proposer des interventions (ex: questionnaire de validation aux employés, ressources, formation) afin de réduire les facteurs de risque psychosociaux identifiés dans leur milieu
- Faire un suivi post-grille et selon le cas, post-grille et questionnaire, auprès des entreprises pour évaluer les impacts, les facteurs de succès et les obstacles à la mise en œuvre d'interventions

Comparaison avec le guide de l'INRS

| Parallèles entre les outils | | |
|-----------------------------|------------------------------|-------------------------|
| Grille | Brochure INRS | |
| | Contexte | non couvert |
| | Absentéisme | Indicateur de résultats |
| | Activités SST | |
| Données factuelles | Harcèlement psychologique | Indicateurs de moyens |
| | Retour au travail | |
| | Conciliation Travail-famille | |
| | Charge | |
| Variables clés | Reconnaissance | |
| | Soutien social supérieur | |
| | Soutien social collègues | |
| | Latitude décisionnelle | |

GRILLE de repérage: contenu

Partie 1 – Données de base (18 points)



| PARTIE 1 - CONTEXTE DE L'ORGANISATION | |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DESCRIPTION DE L'INDICATEUR | CET INDICATEUR VISE À |
| A. Contexte d'emploi | Connaître l'importance de l'insécurité d'emploi et des changements organisationnels en cours ou prévus. |
| B. Absentéisme maladie | Connaître la fréquence et la durée d'absence pour maladie et leur évolution au cours des dernières années. |
| C. Politique en santé au travail | Connaître l'importance accordée à la prévention des problématiques de santé en général et pour la santé psychologique en particulier. |
| D. Politique contre le harcèlement psychologique | Connaître l'importance accordée à la prévention de la violence et du harcèlement psychologique au travail. |
| E. Activités ou programme de retour au travail | Connaître l'importance accordée aux activités de retour au travail, spécialement lors de problématiques de santé psychologique. |
| F. Activités ou programme conciliation travail et vie personnelle | Connaître l'importance accordée aux activités facilitant la conciliation travail et vie personnelle au-delà de ce qui est prévu par la loi. |

Partie 2 – Composantes clés de l'organisation du travail (18 points)

| PARTIE 2 - COMPOSANTES CLÉS DE L'ORGANISATION | |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DESCRIPTION DE L'INDICATEUR | CET INDICATEUR RÉFÈRE À |
| A. Charge de travail | La quantité de travail à accomplir, aux exigences mentales et aux contraintes de temps. |
| B. Reconnaissance au travail | Différentes façons de reconnaître les efforts, que ce soit en termes de salaire, d'estime et de respect de même qu'en termes de perspectives de sécurité d'emploi et de promotion. |
| C. Soutien social des supérieurs | La disponibilité et la capacité des supérieurs à soutenir leurs employés. |
| D. Soutien social des collègues | L'esprit d'équipe, au degré de cohésion dans le groupe, de même que l'assistance et à la collaboration de la part des collègues dans l'accomplissement des tâches. |
| E. Latitudo décisionnelle | La possibilité d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser et la possibilité d'utiliser ou développer ses habilités. |
| F. Information et communication | Moyens mis en place par la direction pour informer et consulter sur le contexte de l'organisation et sur la vision de la direction. |

Importance du verbatim

« Je couperais mon salaire de 20 % pour avoir une meilleure garantie pour avancer ».

« On se fait gâter plutôt que reconnaître ».

« L'internet, ça donne pas le social; ça nous sépare... »

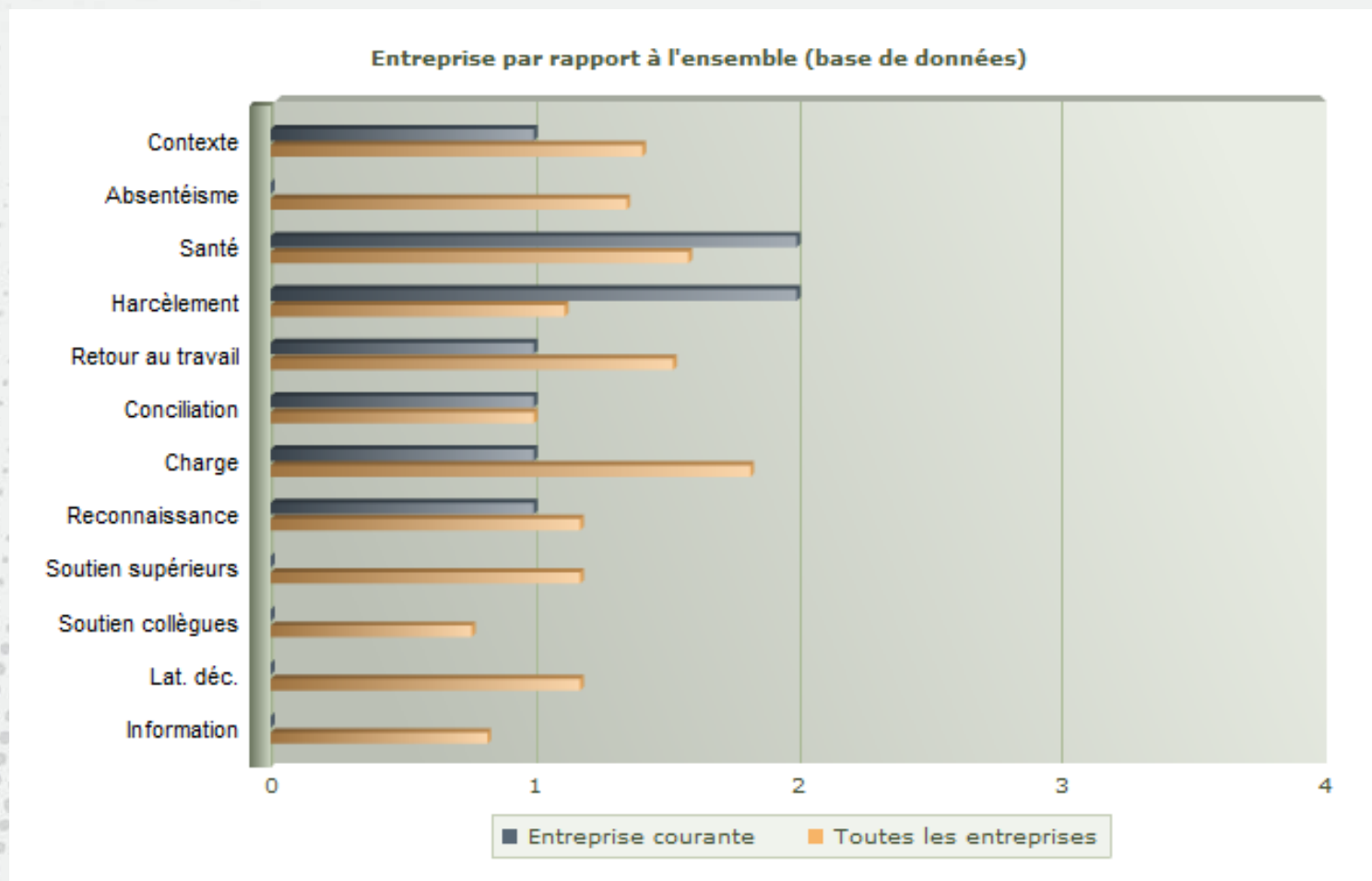
Rapport synthèse à l'entreprise

- Éclairage sur les zones de risque
- Identification d'un score global et par item pour l'ensemble ou par unité administrative
- Orientations à privilégier pour les items les plus problématiques
- Positionnement de l'entreprise par rapport à un groupe de référence

Rapport synthèse : exemple

| Département | Partie 1 | | | | | | | Partie 2 | | | | | | | Total |
|-------------|----------|-------------|-----|-------------|-----|-------------|------------|----------|----------------|--------------|-------------|----------|-------------|------------|-------|
| | Emploi | Absentéisme | SST | Harcèlement | RAT | Conc. T/vie | Sous total | Charge | Reconnaissance | S. supérieur | S.collègues | Latitude | Information | Sous total | |
| A | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | 16 |
| B | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 9 | 18 |
| C | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 | 13 |
| C | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 7 | 15 |
| C | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 11 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 12 | 23 |
| D | | | | | | | | | | | | | | | |
| D | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 12 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 11 | 23 |
| D | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 10 | 18 |
| E | | | | | | | | | | | | | | | |
| F | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 11 | 20 |
| F | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 10 | 21 |
| G | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 10 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 9 | 19 |
| G | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 9 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 5 | 14 |
| H | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 11 | 20 |
| RH | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 11 | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 | 1 | 6 | 17 |
| RH | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 10 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 7 | 17 |
| RH | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 8 | 16 |
| RH | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 14 |

Scores moyens : Entreprise et groupe de référence



Rapport synthèse: exemple

1-D: Politique contre le harcèlement psychologique

- Formation des employés et des gestionnaires à l'application de la politique
- Mécanismes favorisant la déclaration tant de la part des victimes que des témoins

2-A: Charge de travail

- Rencontres régulières avec le supérieur pour fixer des objectifs et évaluer si les moyens pour les atteindre sont suffisants
- Descriptions de postes et de tâches connues et des attentes réalistes
- Remplacement des personnes qui quittent pour maladie ou retraite

Impacts de la grille de repérage

- **Prémisses:** entreprises volontaires et désireuses de savoir comment réduire les risques psychosociaux dans leur milieu
- **Approche structurée** – outil pédagogique pour les intervenants externes ou les acteurs du milieu (incluant les PME)
- **Langage commun:** préalable à une démarche participative et à un climat de collaboration
- **Déclencheur:** création d'un *momentum* dans le milieu pour la mise en œuvre d'actions préventives
- **Soutien aux interventions de prévention en santé mentale**
 - programme de santé des établissements
 - norme « Entreprise en santé »

La norme « Entreprise en santé »



4 sphères d'activités

- **Habitudes de vie**
Alimentation, activité physique, gestion du stress...
- **Équilibre travail - vie personnelle**
Horaires flexibles, crèches, retour progressif après absence pour raisons de santé...
- **Environnement de travail**
SST, aménagement, organisation, ergonomie, aménagement d'aires de relaxation, distribution d'aliments santé...
- **Pratiques de gestion**
Soutien social, reconnaissance, formation des gestionnaires...

- Entreprise en **santé**
 - Politique de prévention, promotion et pratiques organisationnelles favorables à la santé
 - Membre de la direction comme responsable de la santé et du mieux-être
 - Programme d'identification des risques

- Entreprise en **santé** *Élite*
 - Des interventions dans les 4 sphères
 - Objectifs de résultat pour chaque intervention



Institut national
de santé publique

Québec 
www.gp2s.net

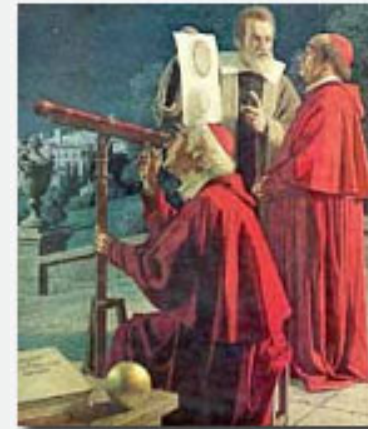
Conclusion et perspectives

Complément d'information

- questionnaire aux employés
- comparaison possible avec d'autres milieux (benchmarking)

Outil d'investigation apprécié par les milieux de travail et par les autres équipes de santé publique (PP, DAIS, observatoire de santé, etc)

...outil qui agrandit l'angle visuel sous lequel l'œil apercevrait naturellement les objets éloignés, de sorte qu'il semble les rapprocher, en les rendant plus visibles.



1610, la lunette de Galilée