



Programme du travail : Des milieux de travail équitables, sécuritaires et productifs

SANTÉ PSYCHOLOGIQUE en milieu de travail



Santé psychologique en milieu de travail

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site canada.ca/publiccentre-EDSC

Ce document est aussi offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC ou DAISY) auprès du 1 800 0-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2016

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF

N° de cat. : Em8-24/2016F-PDF
ISSN : 978-0-660-06747-6

EDSC

N° de cat. : LT-294-12-16F

SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

en milieu de travail

Préparé par

Sarah Z. Wang, B. Sc.

Étudiante coop en hygiène industrielle
Programme du travail d'EDSC – Unité des services techniques

Eva A. Karpinski, M. Sc., ing.

Ingénieure en hygiène industrielle
Programme du travail d'EDSC – Unité des services techniques

Le 14 juillet 2016

Le présent guide a pour but de soutenir le mandat du Programme du travail qui consiste à favoriser l'établissement de milieux de travail justes, sécuritaires et productifs. Ce document présente brièvement le concept de la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Il fournit des définitions pertinentes, présente les facteurs de risque qui contribuent à fragiliser la santé psychologique en milieu de travail, et offre des stratégies pratiques pour améliorer la santé psychologique en milieu de travail à tous les échelons d'une organisation. De plus, il recommande aux lecteurs d'autres ressources précieuses relatives à la santé psychologique en milieu de travail.

Table des matières

1. Introduction	1
2. Définitions	2
3. Facteurs de risque associés à une mauvaise santé psychologique en milieu de travail	4
4. Stratégies pratiques pour améliorer la santé et la sécurité psychologiques au travail : liste de vérification	6
5. Exigences législatives	8
6. Ressources utiles	9
7. Références	9

1. Introduction

On associe la santé psychologique à un ensemble de facteurs qui touche tout le monde et que chacun vit à sa façon. Une bonne santé psychologique est essentielle à l'atteinte d'un bon état de santé et de bien-être. Le milieu de travail est l'un des nombreux éléments ayant des conséquences sur la santé psychologique. Puisque les travailleurs canadiens passent en moyenne entre 30 et 40 heures par semaine au travail, il est important de leur offrir un milieu de travail sain et sécuritaire du point de vue psychologique. La Commission de la santé mentale du Canada a constaté qu'au cours d'une semaine normale, 500 000 Canadiens s'absentent du travail en raison de problèmes de santé psychologique. Dans certains cas, la mauvaise santé psychologique est directement imputable à des situations en milieu de travail, notamment au harcèlement ou à une charge de travail excessive. Un ensemble concluant de faits basés sur les données suggère qu'une mauvaise santé psychologique en milieu de travail entraîne des conséquences négatives sur le rendement, tant pour la personne que pour l'organisation. Améliorer la santé psychologique en milieu de travail permet, entre autres, d'accroître le sentiment de satisfaction, la mobilisation, et la productivité des employés; et de réduire les coûts liés aux soins de santé, le roulement de personnel et le temps de travail perdu.

Voici quelques faits en bref relatifs à la santé psychologique associée aux milieux de travail provenant de la Commission de la santé mentale du Canada ainsi que du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail :

- Un Canadien sur cinq souffrira de problèmes de santé psychologique ou d'une maladie psychologique au cours d'une année¹.
- Au Canada, les problèmes de santé psychologique et les maladies psychologiques sont la principale cause d'invalidité¹.
- Les problèmes de santé psychologique coûtent à l'économie canadienne environ 51 milliards de dollars par année. De cette somme, 20 milliards de dollars sont associés à des problèmes psychologiques liés au milieu de travail¹.
- 47 % des travailleurs canadiens estiment que leur travail est l'élément le plus stressant de leur quotidien¹.
- Les problèmes de santé psychologique touchent surtout les travailleurs en milieu de carrière, ce qui réduit la productivité de la main-d'œuvre canadienne¹.
- Seulement 23 % des travailleurs canadiens se sentiraient à l'aise d'aborder la question de leur santé psychologique avec leur employeur².

¹ Commission de la santé mentale du Canada. (2016). Norme nationale. Extrait de <http://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/norme-nationale>

² Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. (2016). Santé mentale. Extrait de <http://www.cchst.ca/topics/wellness/mentalhealth/index.html>

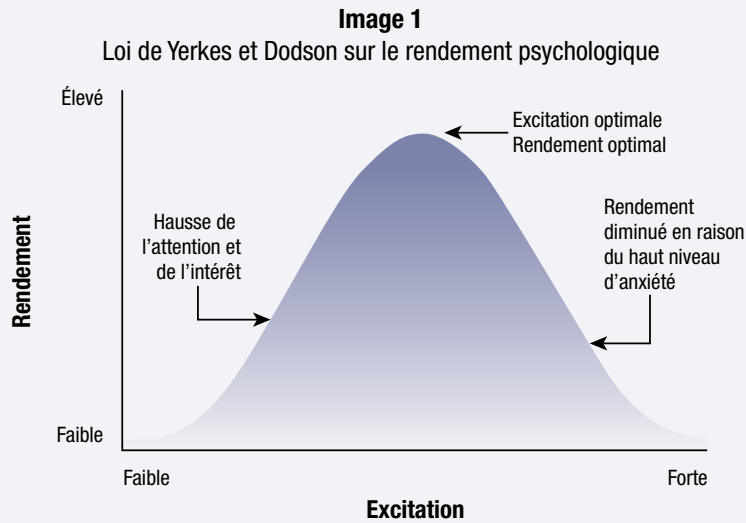
Il va sans dire que la santé psychologique en milieu de travail touche de nombreux Canadiens. Le milieu de travail devrait certainement être sécuritaire pour les employés. Selon le *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, il incombe aux employeurs d'entreprendre toutes les mesures raisonnables pour créer et maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique. On considère qu'une bonne communication et une relation de compréhension sont deux éléments essentiels à la résolution de tout problème. **Le présent guide fournit des définitions pertinentes, présente les facteurs de risque qui contribuent à fragiliser la santé psychologique en milieu de travail, et offre des stratégies pratiques pour améliorer la santé psychologique en milieu de travail, à tous les échelons d'une organisation.** Ce document se veut une brève introduction à la santé psychologique en milieu de travail. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter les ressources énumérées à la section 6. Il est important de noter que le présent guide est un supplément au document exhaustif intitulé *Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail* (CSA-Z1003).

2. Définitions

Bon stress (eustress)	Stress bénéfique qui permet à un employé de se sentir apte à relever les défis dans son environnement de travail.
Mauvais stress (détresse)	Stress nocif qui impose un fardeau excessif à l'employé concerné et qui produit des effets négatifs sur sa santé, qu'ils soient perçus ou réels.
Milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire	Environnement de travail favorisant le bien-être psychologique des employés et contribuant activement à prévenir les préjudices portés à la santé mentale des travailleurs par négligence, par insouciance ou de façon délibérée et favorise leur bien-être psychologique. (Association canadienne de normalisation)
Santé psychologique	<p>État de bien-être qui permet à chacun de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie, de travailler avec succès et de manière productive et d'être en mesure d'apporter une contribution à la communauté. (Organisation mondiale de la Santé)</p> <p>Capacité qu'a chacun d'entre nous de ressentir, de penser et d'agir de manière à améliorer notre aptitude à jouir de la vie et à relever les défis auxquels nous sommes confrontés. Il s'agit d'un sentiment positif de bien-être émotionnel et spirituel qui respecte l'importance de la culture, de l'équité, de la justice sociale, des interactions et de la dignité personnelle. (Agence de la santé publique du Canada)</p>

Le saviez-vous?

Un stress excessif et une stimulation insuffisante peuvent avoir des conséquences négatives sur la santé psychologique. Selon les psychologues Robert Yerkes et John Dodson, on peut établir une relation illustrée par une courbe en forme de cloche entre l'excitation et le rendement (consulter l'image 1, ci-dessous). Le meilleur rendement est obtenu lorsqu'une personne se trouve dans un état optimal de stress, état qui lui permet de ressentir de la motivation sans toutefois souffrir d'anxiété injustifiée. Le même principe s'applique pour le rendement au travail.



3. Facteurs de risque associés à une mauvaise santé psychologique en milieu de travail

N°	Facteur de risque	Exemple
1	Forte demande/ faible contrôle	Il est attendu d'un employé qu'il assume les tâches de travail de deux collègues ayant été renvoyés en raison d'une restructuration organisationnelle.
2	Beaucoup d'efforts/ peu de récompenses	Une employée se surpasse pour offrir un excellent service à la clientèle, mais son ministère n'a jamais souligné ses réalisations ou son éthique de travail.
3	Traitement injuste	Un directeur accorde une promotion à un employé plutôt qu'à un autre par favoritisme et non selon l'expérience ou les compétences.
4	Charge de travail excessive	On assigne à un stagiaire beaucoup plus de projets qu'il ne lui serait raisonnablement possible de mener à bien pendant son stage.
5	Travail peu gratifiant	Des employés de niveau supérieur assignent souvent à un employé les tâches de photocopie, ce qui donne rarement à ce dernier l'occasion de travailler sur des dossiers liés à ses compétences.
6	Faible mobilisation/ influence des employés	Une entreprise n'organise jamais d'activités de mobilisation des employés, telles que des séances de discussion ouverte ou des repas-partage, laissant aux employés le sentiment d'avoir peu d'importance.
7	Peu ou pas de possibilités de perfectionnement professionnel	Un employeur refuse chaque année les demandes faites par une employée pour assister à une conférence qui l'aiderait grandement dans l'exercice de ses fonctions.
8	Environnement de travail physique inadéquat	Un climatiseur n'a pas été réparé depuis plus d'un an, ce qui irrite les employés et les rend inconfortables en raison de la chaleur estivale accablante.
9	Violence physique au travail	Un client pousse avec force son conseiller juridique contre un mur à la suite de la lecture du verdict de son procès.

N°	Facteur de risque	Exemple
10	Abus de pouvoir	Un gestionnaire s'attribue le mérite d'une proposition dont il n'est pas l'auteur lors d'une réunion des intervenants, et il utilise son pouvoir pour dissuader l'employé de réagir.
11	Discrimination	Un recruteur exclut intentionnellement des membres de minorités visibles, par exemple en raison de leur origine ethnique, de leur genre, de leur état matrimonial ou de leur handicap, lorsqu'il transmet aux ressources humaines les candidatures potentielles à un nouveau poste.
12	Harcèlement sexuel	Une employée reçoit des commentaires inopportuns de nature sexuelle concernant son apparence de la part de collègues.
13	Autres types de harcèlement	Une employée suit un travailleur temporaire partout dans le bureau et lui demande à maintes reprises des renseignements personnels qu'elle n'est nullement en droit de connaître.
14	Manque de mesures d'adaptation/ de souplesse	Un patron refuse que son employé prenne une journée de congé pour une urgence familiale.
15	Maladies ou affections non liées au travail	Un employé ayant subi un accident d'automobile durant la dernière année vit de l'anxiété au travail.

4. Stratégies pratiques pour améliorer la santé et la sécurité psychologiques au travail : liste de vérification

Niveau d'intervention	Stratégies
Employé	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Soutenir les collègues qui éprouvent du stress.<input type="checkbox"/> Se présenter au travail avec une attitude positive.<input type="checkbox"/> Demander de l'aide et offrir de l'aide lorsque des mauvais traitements sont observés en milieu de travail.<input type="checkbox"/> Rapporter tous les cas de mauvais traitement, de violence ou de harcèlement en milieu de travail.<input type="checkbox"/> Prendre du repos lors des pauses et des congés.<input type="checkbox"/> Parvenir à la conciliation travail-vie personnelle.<input type="checkbox"/> Adopter un style de vie sain en s'alimentant bien et en restant actif.
Gestionnaire ou superviseur	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Formuler clairement les responsabilités des employés.<input type="checkbox"/> Savoir reconnaître les premiers indicateurs de stress en milieu de travail.<input type="checkbox"/> Offrir des conditions de travail souples aux employés qui en ont besoin.<input type="checkbox"/> Offrir de la formation sur la santé psychologique en milieu de travail.<input type="checkbox"/> Souligner les réalisations des employés.<input type="checkbox"/> Être accessible et écouter attentivement les inquiétudes des employés.<input type="checkbox"/> Réagir de manière efficace aux conflits entre les employés ou à leurs inquiétudes.<input type="checkbox"/> Encourager la participation lors d'activités visant à favoriser l'esprit d'équipe.<input type="checkbox"/> Donner l'exemple de comportements respectueux au travail.<input type="checkbox"/> Se tenir au fait des politiques relatives à la santé psychologique.

Niveau d'intervention	Stratégies
Organisation	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Faire participer les employés à l'élaboration de programmes de santé psychologique en milieu de travail. <input type="checkbox"/> Établir un énoncé de politique qui soutient la santé psychologique en milieu de travail et les initiatives connexes. <input type="checkbox"/> Évaluer la culture du milieu de travail actuelle. <input type="checkbox"/> Établir le lien entre les employés et les ressources en matière de santé psychologique. <input type="checkbox"/> Soutenir financièrement les programmes de santé psychologique au travail. <input type="checkbox"/> Mettre en place des réseaux d'entraide et/ou de soutien par les pairs. <input type="checkbox"/> Assigner à une personne de chaque organisation le rôle de coordonnateur en santé psychologique, qui amènera la personne à siéger au Comité d'orientation en matière de santé et de sécurité au travail et, en l'absence de Comité d'orientation, au Comité local de santé et de sécurité. <input type="checkbox"/> Établir un système de signalement des incidents. <input type="checkbox"/> Mettre en place un système de résolution de conflits. <input type="checkbox"/> Souligner les réalisations des employés. <input type="checkbox"/> Organiser des activités pour réduire le stress au travail. <input type="checkbox"/> Se tenir au fait des recherches en santé psychologique au travail. <input type="checkbox"/> Communiquer les stratégies de promotion de la santé avec d'autres organisations.
Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Promouvoir la <i>Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail (CSA-Z1003)</i>. <input type="checkbox"/> Instaurer la protection de la santé psychologique au travail en tant que droit de l'employé. <input type="checkbox"/> Étudier l'état de la santé psychologique au travail dans les secteurs public et privé.

5. Exigences législatives

L'Association canadienne de normalisation (CSA), dans sa norme Z795-F03, Codage des données sur les accidents de travail et les maladies professionnelles, définit la maladie professionnelle comme une maladie associée à l'exposition à des dangers chimiques, physiques, biologiques, ergonomiques ou psychosociales en milieu de travail.

La partie XIX du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* (RCSST), « Programme de prévention des risques », exige que les employeurs définissent les risques particuliers de leur environnement de travail, ce qui comprend les cinq (5) types de risques, et élaborent un plan pour réduire ceux-ci.

- L'article 19.1 de la partie XIX oblige les employeurs à « [élaborer] et [mettre] en œuvre un programme de prévention des risques professionnels » qui comporte les éléments suivants :
 - le plan de mise en œuvre;
 - la méthode de recensement et d'évaluation des risques;
 - le recensement et l'évaluation des risques;
 - les mesures de prévention;
 - la formation des employés;
 - l'évaluation du programme.

La partie XX du RCSST, « Prévention de la violence dans le lieu de travail », oblige les employeurs à prendre des mesures pour prévenir la violence dans le lieu de travail et pour veiller à ce que leurs employés soient protégés contre la violence dans le lieu de travail.

- Selon la section 20.2 de la partie XX du RCSST, « [...] constitue de la violence dans le lieu de travail tout agissement, comportement, menace ou geste d'une personne à l'égard d'un employé à son lieu de travail et qui pourrait vraisemblablement lui causer un dommage, un préjudice ou une maladie ». Cette définition englobe la violence de nature physique et de nature psychologique.
- La section 20.3 de la partie XX du RCSST oblige les employeurs à « affecter le temps et les ressources nécessaires à la gestion des facteurs qui contribuent à la violence dans le lieu de travail, notamment l'intimidation, les taquineries et les comportements injurieux ou agressifs, ainsi qu'à la prévention et la répression de la violence dans le lieu de travail ».

6. Ressources utiles

- <http://www.cchst.ca/healthyminds/>
- http://www.travail.gc.ca/fra/sante_securite/sante_mentale/index.shtml
- <http://www.psmt.ca/fre/info/index>
- http://www.enwhp.org/fileadmin/downloads/8th_Initiative/MentalHealth_Broschuer_businesscase.pdf (en anglais seulement)
- <http://www.mhccleadership.ca/the-business-case/>
- http://canadienssante.gc.ca/healthy-living-vie-saine/mental-health-sante-mentale/improving-mental-health-ameliorer-sante-mentale/workplace-travail-fra.php?_ga=1.172759075.1475053640.1468242898

7. Références

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. (2016). Santé mentale. Consulté à partir du site <http://www.cchst.ca/topics/wellness/mentalhealth/index.html>

Association canadienne de normalisation. (2013). CSA Z1003 – *Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail*. Consulté à partir du site <http://shop.csa.ca/en/canada/occupational-health-and-safety-management/canca-z1003-13bnq-9700-8032013/inv/z10032013> (en anglais seulement)

Diamond, David M., et autres (2007). « The Temporal Dynamics Model of Emotional Memory Processing: A Synthesis on the Neurobiological Basis of Stress-Induced Amnesia, Flashbulb and Traumatic Memories, and the Yerkes-Dodson Law ». *Neural Plasticity*. Consulté à partir du site <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1906714/> (en anglais seulement)

Commission de la santé mentale du Canada. (2016). *Norme nationale*. Consulté à partir du site <http://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/norme-nationale>

Statistique Canada. (2016). « Heures hebdomadaires moyennes des salariés rémunérés à l'heure, par province et territoire ». Consulté à partir du site <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l02/cst01/labr82-fra.htm>

Organisation mondiale de la Santé. (2014). « 10 faits sur la santé mentale ». Consulté à partir du site http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/fr/

Orpana, Heather, et autres. « Surveillance de la santé mentale positive et de ses facteurs déterminants au Canada : élaboration d'un cadre d'indicateurs de surveillance de la santé mentale positive ». *Promotion de la santé et prévention des maladies chroniques au Canada : Recherche, politiques et pratiques*. Volume 36, numéro 1, janvier 2016. Consulté à partir du site de l'Agence de la santé publique du Canada : <http://www.phac-aspc.gc.ca/publicat/hpcdp-pspmc/36-1/ar-01-fra.php>