

## Santé et sécurité psychologiques

# Programme de santé et sécurité psychologiques - Évaluation des risques psychosociaux

### Sur cette page

[Qu'est-ce qu'un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire?](#)

[Évaluation des risques psychologiques](#)

[Quels sont des exemples de sujets de préoccupation?](#)

[Pourquoi est-il important de communiquer les conclusions et de célébrer les réussites?](#)

---

## Qu'est-ce qu'un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire?

Selon la norme CSA Z1003-13 (R2018), « Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail – Prévention, promotion et lignes directrices pour une mise en œuvre par étapes », un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire est un « milieu de travail qui favorise le bien-être psychologique des travailleurs et qui prévient activement les dommages portés à leur santé mentale par négligence ou par insouciance, ou de façon délibérée. »

Santé psychologique et santé mentale vont de pair. Toujours selon la norme Z1003, la santé mentale est un « 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. » Cette définition s'inspire de celle de l'Organisation mondiale de la Santé, qui souligne que, dans ce sens positif, la santé mentale est le fondement du bien-être et du fonctionnement efficace des individus et des communautés.

La norme Z1003 présente plusieurs facteurs organisationnels qui décrivent les pratiques de gestion, les systèmes de communication et les systèmes de participation en milieu de travail pouvant influencer sur la santé mentale des employés. Ces facteurs, désignés sous le nom de facteurs psychosociaux, sont expliqués dans la fiche d'information Réponses SST [Santé mentale – Facteurs de risque psychosociaux au travail](#). En s'appuyant sur les facteurs psychosociaux au travail, il est possible d'élaborer une stratégie d'évaluation plus complète qui englobe un large éventail de pratiques, de priorités et de valeurs de gestion pouvant avoir une incidence sur la santé mentale.

---

## Évaluation des risques psychologiques

L'évaluation de l'état des facteurs psychosociaux d'une organisation peut prendre plusieurs formes. Les méthodes courantes d'évaluation de la santé et de la sécurité psychologiques comprennent :

- l'examen des données internes (p. ex. rapports de plaintes, taux d'absentéisme et de roulement, taux d'utilisation des ressources);
- la vérification des structures existantes liées à la santé mentale, dont les politiques et procédures, les pratiques de gestion, les mesures d'aide en milieu de travail, les programmes de formation et les descriptions de travail;
- la collecte de commentaires au moyen de conversations, d'observations, de discussions de groupe, de formulaires anonymes et de sondages.

Il est fort probable que les organisations devront combiner plus d'une méthode d'évaluation pour comprendre où des améliorations peuvent être apportées et comment. Par exemple, il est possible d'utiliser des questions de sondage bien conçues pour avoir une idée générale de l'état de tous les facteurs psychosociaux au travail, puis d'organiser plusieurs discussions de groupe pour en savoir plus sur les sujets de préoccupation.

Le recours à diverses méthodes d'évaluation peut également aider à prévenir un possible sentiment de lassitude à l'égard des sondages. Il faut donc planifier les activités d'évaluation à un rythme raisonnable pour le personnel afin de maintenir une grande participation aux initiatives de santé et de sécurité psychologiques.

L'évaluation peut porter sur l'ensemble des facteurs psychosociaux ou en cibler un ou quelques-uns, pourvu que tous les facteurs soient évalués régulièrement.

---

## Quels sont des exemples de sujets de préoccupation?

Les exemples ci-dessous ne présentent pas tous les éléments qui peuvent contribuer à la santé et à la sécurité psychologiques. Passez en revue les facteurs psychosociaux et modifiez la liste de vérification selon les besoins de votre lieu de travail. Notez qu'il n'incombe pas à l'évaluateur ou à l'enquêteur de poser un diagnostic sur l'état de santé mentale d'une autre personne. Les membres de l'équipe peuvent réaliser des sondages, observer le milieu de travail et discuter avec les employés de manière à cerner les sujets de préoccupation pouvant nécessiter une évaluation plus approfondie.

### Exemple d'une liste de vérification des risques psychologiques

Sujet de préoccupation	Exemples	Suivi suggéré? (Oui / Non)
Rythme de travail	<p>Discuter avec les employés susceptibles de soulever des problèmes concernant la planification de leur travail ou observer ces employés.</p> <p>Charge de travail (surcharge ou sous-charge). Exemples de commentaires formulés : « Je n'ai jamais le temps d'aller en pause », « Je travaille toujours pendant mon dîner » ou « Je n'ai pas assez de travail ».</p> <p>Observer les comportements (p. ex. se dépêcher pour accomplir les tâches ou prendre des raccourcis).</p>	
Fatigue	<p>Horaire de travail mentionné.</p> <p>Sentiment de fatigue ou apparence fatiguée.</p>	
Exigences contradictoires	<p>Exemples de commentaires formulés : « Je ne sais pas par quelle tâche commencer » ou « J'ai tellement de projets prioritaires que je ne sais pas si je les terminerai tous à temps ».</p> <p>Commentaires sur la faible participation, voire l'absence de participation, à la prise de décisions.</p>	
Horaire de travail	<p>Faire des heures supplémentaires (rémunérées ou non) pour terminer le travail, y compris pendant les pauses, le dîner ou après ou avant les heures prévues, les jours de congé</p>	
Environnement de travail	<p>Les employés soulèvent des problèmes qui nuisent à leur concentration ainsi que d'autres dangers, dont l'ergonomie, la qualité de l'air intérieur ou le bruit.</p>	
Conflit avec des collègues de travail	<p>Exemples de commentaires formulés : « Cette personne ne s'adresse pas à moi de la même façon qu'aux autres », « Je dois faire attention à ce que je dis » ou « Je ne pense pas pouvoir aborder cette question avec cette personne ».</p>	
Isolement social au travail	<p>Exemples de commentaires formulés : « Je suis toujours la dernière personne à le savoir » ou « On ne m'avertit jamais ».</p>	

	Commentaires au sujet de la communication ou de la dynamique (bonne ou mauvaise) du groupe.	
Travail en solitaire	Préoccupations relatives aux méthodes de communication, crainte pour la sécurité.	
Mauvaise communication	Commentaires sur le manque de communication, le manque de rétroaction, l'absence de réponse, la réception de commentaires négatifs seulement, etc.	
Gestion, politiques, organisation du travail et autres.	<p>Commentaires qui semblent indiquer la prise de décisions inappropriées et injustes concernant les politiques et les règles de travail (p. ex. approbation ou non des demandes de congé ou de formation).</p> <p>Manque d'occasions de formation ou de croissance professionnelle.</p> <p>Commentaires qui donnent à penser que l'employé a des doutes sur son rôle.</p>	
Autres :		

## Pourquoi est-il important de communiquer les conclusions et de célébrer les réussites?

Il importe de communiquer les conclusions générales de vos évaluations, tout en protégeant la vie privée des personnes consultées durant celles-ci. La célébration des réussites représente une étape importante pour tout le monde, car elle aide non seulement à établir un lien entre les actions au quotidien et les changements plus importants dans l'environnement de travail, mais aussi à favoriser la participation continue aux initiatives de santé et de sécurité psychologiques.

Par exemple, l'organisation peut :

- envoyer aux personnes ayant participé à une discussion de groupe un court courriel de remerciement qui résume les points forts et les points à améliorer;
- publier un sommaire d'une page des principaux résultats positifs et négatifs d'un sondage sur les babillards dans les aires communes.

Au moment de communiquer les conclusions des évaluations, il est important de préciser que tous les commentaires reçus sont précieux et qu'ils contribueront à régler les problèmes et ainsi à créer un environnement de travail plus sain et sécuritaire sur le plan psychologique.

---

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2022-04-27

## **Avertissement**

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.