

Santé mentale

Santé mentale - Facteurs de risque psychosociaux au travail

Sur cette page

[Quels sont les facteurs de risque psychosociaux?](#)

[Quels sont, plus en détail, les treize facteurs de risque psychosociaux?](#)

[Quels sont les autres problèmes en milieu de travail qui peuvent affecter la santé mentale?](#)

Quels sont les facteurs de risque psychosociaux?

Les chercheurs de l'Université Simon Fraser ont déterminé treize facteurs de risque psychosociaux, « fondés sur des études approfondies et l'examen des données empiriques provenant des meilleures pratiques nationales et étrangères. Ces facteurs ont été également déterminés à partir de la jurisprudence et des textes législatifs canadiens existants ou nouveaux ».

Ces treize facteurs sont présentés en détail sur le site Web [Protégeons la santé mentale au travail](#) – une stratégie fondée sur des preuves offertes gratuitement aux employeurs pour les aider à protéger et à promouvoir la santé et la sécurité psychologiques dans leur milieu de travail. Ces mêmes facteurs sont utilisés dans la norme CSA Z1003-13 (R2022) « [Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail - Prévention, promotion et lignes directrices pour une mise en œuvre par étapes](#) », qui est disponible gratuitement à partir du site Web du Groupe CSA.

Voici les treize facteurs organisationnels qui ont une incidence sur la santé de l'organisation, la santé des employés et la santé financière, y compris sur la façon dont le travail est effectué et le contexte dans lequel celui-ci s'effectue :

- Équilibre
- Courtoisie et respect
- Clarté du leadership et des attentes
- Engagement
- Croissance et perfectionnement

- Participation et influence
 - Culture organisationnelle
 - Protection de la sécurité physique
 - Compétences et exigences psychologiques
 - Protection de la sécurité psychologique
 - Soutien psychologique et social
 - Reconnaissance et récompense
 - Gestion de la charge de travail
-

Quels sont, plus en détail, les treize facteurs de risque psychosociaux?

Équilibre

L'équilibre est présent dans un milieu de travail où l'on reconnaît la nécessité de concilier les exigences liées au travail, à la famille et à la vie personnelle. Ce facteur tient compte des rôles multiples de chaque personne : celui d'employé, de parent, de conjoint, etc. Ces rôles multiples sont enrichissants et permettent à chaque personne de réaliser son plein potentiel et de s'acquitter de ses responsabilités. Cependant, s'il y a contradiction entre certaines responsabilités, il peut s'ensuivre un conflit de rôles ou une surcharge. Une plus grande souplesse au travail permet aux employés de réduire le conflit travail-vie personnelle et d'effectuer les tâches de leur vie quotidienne.

L'équilibre travail-vie personnelle est un état de mieux-être qui permet à une personne de gérer efficacement ses multiples responsabilités au travail, à la maison et dans sa collectivité. L'équilibre travail-vie personnelle est différent pour chacun et favorise la santé physique et psychologique, ainsi que la santé des membres de la famille et de la collectivité, et ce, sans douleur, stress ou incidence néfaste.

Pourquoi accorder de l'importance à l'équilibre travail-vie personnelle?

L'employeur qui reconnaît la nécessité de concilier travail et vie personnelle en retire de nombreux bienfaits :

- Les employés se sentent appréciés et sont plus heureux, tant au travail qu'à la maison.

- L'équilibre réduit le niveau de stress ainsi que la probabilité que les problèmes vécus à la maison se répercutent sur le travail, et que les problèmes professionnels nuisent à la vie personnelle.
- L'équilibre aide à maintenir la concentration, la confiance, le sens des responsabilités et le sentiment de contrôle des employés.
- Ces bienfaits se traduisent également par un engagement accru de la part des employés, une amélioration du mieux-être, une plus grande satisfaction au travail, des comportements de citoyenneté organisationnelle (des comportements que les employés adoptent de leur propre chef et qui sont bénéfiques à l'organisation), un meilleur rendement et une réduction du stress.

Qu'arrive-t-il lorsque l'équilibre travail-vie personnelle est compromis?

Lorsque survient un conflit travail famille (c.-à-d. lorsqu'une personne se sent écrasée par ses rôles sur le plan professionnel et personnel ou que ces derniers interfèrent les uns avec les autres), c'est la santé et le mieux-être de la personne qui en souffrent, en raison de l'accumulation de stress à la maison et au travail. Un déséquilibre travail-famille peut se traduire par :

- une fatigue chronique
- des troubles de l'humeur
- une incapacité à progresser
- un niveau de stress élevé au travail pouvant entraîner une insatisfaction au travail et une absence physique ou « psychologique»

Ces problèmes peuvent à leur tour occasionner des maladies liées au stress, un taux de cholestérol plus élevé, des symptômes dépressifs et une détérioration générale de l'état de santé. Il en résulte pour l'organisation des coûts supplémentaires attribuables aux prestations payées, à l'absentéisme, aux congés pour invalidité et au taux de roulement.

Les problèmes liés à la conciliation travail-vie personnelle diffèrent d'une personne à l'autre. L'âge, la culture, le sexe, la situation familiale et matrimoniale, la [gestion des soins](#), la situation socio-économique et de nombreux autres facteurs affectent l'équilibre travail-vie personnelle. Les organisations tireront profit de régimes de travail souples pour pallier ce problème.

Courtoisie et respect

La courtoisie et le respect sont présents dans un milieu de travail où les employés sont respectueux et attentionnés envers leurs collègues ainsi qu'avec les clients et le public. À la base, la courtoisie et le respect consistent à manifester de l'estime, de l'intérêt et de la considération pour autrui, et à reconnaître leur dignité.

Pourquoi accorder de l'importance à la courtoisie et au respect?

Un milieu de travail courtois et respectueux est associé à une plus grande satisfaction professionnelle, à une perception accrue de justice, à une attitude plus positive, à un meilleur climat de travail, à un meilleur esprit d'équipe, à un intérêt accru pour le développement personnel, à la volonté de résoudre les problèmes, à de meilleures relations superviseurs-employés et à une réduction des congés de maladie et du taux de roulement. Les organisations où règnent la courtoisie et le respect favorisent un climat de travail marqué par la bonne humeur et la satisfaction au travail. De cette façon, l'environnement devient agréable aussi bien pour le personnel que pour la clientèle.

Qu'arrive-t-il lorsque la courtoisie et le respect font défaut dans le milieu de travail?

Un milieu de travail dépourvu de courtoisie et de respect peut engendrer un état d'épuisement émotionnel parmi le personnel, un taux élevé de conflits et d'abandon du travail.

L'organisation qui offre un environnement de travail irrespectueux et discourtois s'expose également à la menace de griefs et de risques juridiques nombreux. L'intimidation constitue un exemple de comportement irrespectueux. Un lien a été établi entre l'exposition à des actes d'intimidation au travail et les plaintes de nature psychologique, la dépression, l'épuisement professionnel, l'anxiété, l'agressivité, les plaintes psychosomatiques et les malaises musculo-squelettiques. L'intimidation n'affecte pas seulement les personnes directement touchées, mais les témoins également, qui subissent à leur tour un niveau de stress plus élevé.

Plusieurs provinces se sont dotées de mesures législatives pour remédier à ces comportements.

Clarté du leadership et des attentes

La clarté du leadership et des attentes est présente dans un milieu de travail où il existe un leadership et une structure de soutien efficaces qui aident les employés à déterminer ce qu'ils doivent faire, comment leur travail contribue à leur organisation et si des changements sont imminents.

Pourquoi accorder de l'importance à la clarté du leadership et des attentes?

Un leadership efficace améliore le moral, la résilience et la confiance des employés, alors qu'il diminue la frustration et les conflits. Dans un contexte de leadership efficace, les employés ont plus de chance d'éprouver du mieux être au travail, les congés de maladie diminuent ainsi que les départs à la retraite anticipés avec une pension d'invalidité. Un chef qui manifeste une volonté de prendre soin de sa propre santé physique et psychologique peut avoir une influence sur la santé des employés (maladie, présentéisme, absentéisme) et sur la santé de l'organisation dans son ensemble (vigueur, vitalité, productivité).

Qu'arrive-t-il lorsque la clarté du leadership et des attentes fait défaut dans le milieu de travail?

Les leaders qui privilégient l'approche instrumentale (axée essentiellement sur la recherche de résultats sans trop s'attarder au « portrait global », à la dynamique psychosociale au sein de l'organisation ni aux employés de manière individuelle) ont plus de chances de faire face à des plaintes concernant la santé des employés, incluant des sentiments généraux de malaise, d'irritabilité et de nervosité. De même, les leaders qui ne se préoccupent visiblement pas de leur propre santé physique et psychologique donnent un mauvais exemple à leur personnel et ils risquent de compromettre la légitimité de n'importe quel programme, politique ou service de l'organisation destiné à soutenir les employés. Les cadres intermédiaires sont les plus à risque étant donné qu'ils doivent à la fois diriger une équipe et être dirigés. Ce conflit de rôle peut entraîner un sentiment d'impuissance et du stress.

Engagement

L'engagement est présent dans un milieu de travail où les employés développent un sentiment de satisfaction et d'appartenance à l'égard de leur travail et sont motivés par une volonté de bien accomplir leurs tâches. L'engagement des employés peut être physique (ils voient leur travail comme une source d'énergie), émotionnel (ils ont une vision positive du travail et sont passionnés par leur travail) ou cognitif (ils portent plus d'attention à leur travail et sont absorbés par ce qu'ils font).

Les employés engagés se sentent connectés à leur travail parce qu'ils se reconnaissent dans la mission poursuivie par leur entreprise, qu'ils y croient et ont à cœur de contribuer à la réussite de l'organisation dans son ensemble. On ne doit pas confondre l'engagement et la satisfaction professionnelle, l'intérêt envers le travail, l'attachement à l'organisation, l'habilitation psychologique et la motivation intrinsèque, même s'il y a des similarités entre tous ces aspects.

Pourquoi accorder de l'importance à l'engagement?

Non seulement l'engagement de l'employé est important pour sa satisfaction personnelle et sa santé psychologique, mais il produit aussi des résultats positifs pour l'organisation :

- une augmentation des profits pour l'organisation
- une plus grande satisfaction de la clientèle
- une meilleure exécution des tâches
- un meilleur moral
- une plus grande motivation
- une augmentation des comportements de citoyenneté organisationnelle (des comportements que les employés adoptent de leur propre chef et qui sont bénéfiques à l'organisation)

Qu'arrive-t-il lorsque les employés ne sont pas engagés?

Le désengagement des employés peut entraîner :

- un impact financier du point de vue de la productivité
- des conséquences médicales et psychologiques
- un roulement de personnel plus important
- la déviance en milieu de travail (sous forme de refus de fournir l'effort nécessaire)
- un comportement contreproductif
- des comportements de retrait

Croissance et perfectionnement

La croissance et le perfectionnement sont présents dans un milieu de travail où les employés reçoivent des encouragements et du soutien relativement au perfectionnement de leurs compétences interpersonnelles et émotionnelles, ainsi que de leurs aptitudes professionnelles. Ces milieux de travail procurent à leurs employés un éventail de possibilités de formation internes et externes pour élargir leur répertoire de compétences, et ces compétences leur serviront non seulement dans leur emploi actuel, mais les prépareront peut-être à d'autres fonctions dans l'avenir.

Pourquoi accorder de l'importance à la croissance et au perfectionnement?

Le perfectionnement du personnel rehausse l'engagement dans la poursuite des objectifs, le degré d'attachement à l'organisation et la satisfaction professionnelle. Les employés ont le sentiment que l'organisation se soucie d'eux lorsqu'elle encourage leur croissance et leur perfectionnement, sans compter que l'acquisition de nouvelles compétences et le développement professionnel améliorent directement le mieux-être des employés. Il est important de s'assurer que les occasions de croissance et de perfectionnement ne se limitent pas à l'apprentissage des compétences techniques nécessaires à l'exécution du travail, mais s'étendent aussi à l'acquisition d'habiletés personnelles et interpersonnelles fondamentales pour bien prendre soin de soi et entretenir de bons rapports avec les autres.

Qu'arrive-t-il lorsque les employés manquent d'occasions de se développer et de se perfectionner?

Les employés qui manquent de stimulation dans leur travail finissent par s'ennuyer, leur bien-être en souffre et leur performance se met à chuter. L'absence de possibilités d'apprendre et de développer leurs habiletés interpersonnelles et psychologiques dans leur milieu de travail peut entraîner chez les employés des situations de conflit, un désengagement et un état de détresse.

Participation et influence

L'aspect participation et influence est présent dans un milieu de travail où les employés prennent part aux discussions sur la façon dont leur travail est accompli et dont les décisions importantes sont prises. Les occasions de participation peuvent avoir trait à l'emploi occupé par l'employé, aux activités de l'équipe ou du service, ou à des questions qui concernent l'organisation dans son ensemble.

Pourquoi accorder de l'importance à la participation et à l'influence?

Les employés qui ont l'impression de jouer un rôle utile dans leur travail sont plus enclins à s'investir, à avoir un meilleur moral et à être fiers de leur organisation. En retour, ils sont plus disposés à fournir un effort supplémentaire quand c'est nécessaire. Cet intérêt pour leur travail se traduit donc par un bien-être psychologique accru, un meilleur esprit d'innovation et un attachement à l'organisation.

Qu'arrive-t-il lorsque les employés manquent d'occasions de participer ou d'exercer une influence?

Les employés qui ne croient pas avoir leur mot à dire dans les affaires de l'organisation ont tendance à ressentir de l'indifférence ou un sentiment d'impuissance. L'aliénation professionnelle, ou la non participation, est associée au cynisme et à la détresse, à un taux de roulement plus élevé et à l'épuisement professionnel.

Culture organisationnelle

La culture organisationnelle correspond au degré de confiance, d'honnêteté et de justice qui caractérise la culture de travail. En général, la culture organisationnelle se caractérise par un ensemble d'hypothèses de base créées par un groupe donné. Ces hypothèses constituent un amalgame de valeurs, de croyances, de significations et d'attentes partagées par les membres du groupe et sur lesquelles ils basent leur comportement et leur mode de résolution des problèmes.

Pourquoi accorder de l'importance à la culture organisationnelle?

La confiance organisationnelle joue un rôle primordial pour n'importe quel processus social positif et productif au sein d'un lieu de travail. La confiance est un préicateur de collaboration, de comportements de citoyenneté organisationnelle (conduites discrétionnaires qui relèvent d'un choix personnel et qui sont profitables à l'ensemble de l'organisation), d'attachement à l'organisation et de loyauté des employés. Dans une organisation où la culture est axée sur la santé, le mieux être des employés est rehaussé, leur satisfaction au travail grandit et leur attachement à l'organisation est plus solide, ce qui aide à retenir et à attirer les employés. Une culture de travail qui favorise le soutien social améliore aussi le mieux être des employés et peut offrir un environnement bénéfique aux employés qui éprouvent des difficultés psychologiques, comme une dépression et de l'anxiété.

Qu'arrive-t-il en l'absence d'une bonne culture organisationnelle dans le milieu de travail?

La culture « donne le ton » à l'organisation. Si cette culture est néfaste, elle risque de compromettre l'efficacité des meilleurs programmes, politiques et services destinés à soutenir le personnel. Une culture malsaine accroît le niveau de stress au travail, ce qui diminue le mieux être des employés. Lorsque la culture d'une organisation se caractérise par « la recherche du profit à tout prix » et un état constant d'urgence chaotique, ce contexte peut créer un environnement où l'épuisement professionnel est la norme.

Protection de la sécurité physique

Ce facteur prend en considération l'environnement de travail. La direction peut prendre certaines mesures pour protéger la sécurité physique des employés. Ces mesures peuvent comprendre les politiques, la formation, la réaction appropriée aux accidents physiques ou aux situations déterminées comme posant un risque, et un souci démontré pour la sécurité physique des employés.

Pourquoi la protection de la sécurité physique est-elle si importante?

Les employés qui travaillent dans un milieu de travail qui est perçu comme étant sécuritaire sur le plan physique se sentent plus en sécurité et sont plus engagés au travail.

Les employés qui ont une plus grande confiance dans la protection de leur sécurité au travail souffrent moins de détresse psychologique et de problèmes de santé mentale. La gestion peut renforcer ce sentiment de protection en minimisant les risques, offrant de la formation, réagissant de façon appropriée aux incidents, et donnant l'occasion aux employés de contribuer aux politiques et aux pratiques organisationnelles. Ce facteur est lié au concept du « climat de sécurité », car ces deux éléments correspondent à la culture ou au climat plus large de l'organisation.

Qu'arrive-t-il lorsque la protection de la sécurité physique des employés n'est pas suffisante?

Un milieu de travail qui n'assure pas la protection de la sécurité physique des employés risque d'être plus dangereux que les autres. Non seulement les employés peuvent se blesser ou développer une maladie, mais ceux qui ne croient pas que leur milieu de travail est sécuritaire sur le plan physique se sentiront moins en sécurité et seront moins engagés.

Compétences et exigences psychologiques

La correspondance psychologique avec le travail existe dans un milieu de travail où il existe un bon niveau de correspondance entre les compétences interpersonnelles et émotionnelles des employés, leurs aptitudes professionnelles et le poste qu'ils occupent. Cela signifie que les employés possèdent non seulement les connaissances et les compétences techniques pour occuper un poste en particulier, mais qu'ils ont aussi les aptitudes psychologiques et l'intelligence émotionnelle requises (la conscience de soi, le contrôle des impulsions, l'enthousiasme, la persévérance, l'automotivation, l'empathie et l'habileté sociale) pour faire le travail. Fait important à noter, la perception subjective de correspondance entre l'emploi et la personne (l'employé sent qu'il est fait pour son emploi) compte davantage que la correspondance objective (l'employé est évalué pour choisir l'emploi qui lui convient).

Pourquoi accorder de l'importance à la correspondance psychologique avec le travail?

La correspondance psychologique avec le travail est associée à :

- une diminution des plaintes somatiques
- un plus faible taux de dépression
- une meilleure estime de soi
- une image de soi plus positive
- un rendement amélioré
- une plus grande satisfaction professionnelle
- un taux plus élevé de maintien en poste

Qu'arrive-t-il lorsque la correspondance psychologique avec le travail fait défaut dans le milieu de travail?

L'incompatibilité psychologique avec le travail peut engendrer une tension professionnelle qui peut s'exprimer sous forme de détresse psychologique et d'alerte émotionnelle, de rumination excessive, d'attitude défensive, de baisse d'énergie et de baisse du niveau de l'humeur. À l'échelle de l'organisation, l'incompatibilité entre les personnes et l'emploi qu'elles occupent donnent lieu à une diminution du nombre de candidats aux processus de recrutement et de formation, à l'absence de plaisir et d'engagement, à une faible productivité, à des conflits et à un taux plus élevé de départs volontaires.

Protection de la sécurité psychologique

La protection de la sécurité psychologique est présente dans un milieu de travail où l'on s'assure que les employés sentent qu'ils peuvent faire valoir leurs intérêts, poser des questions, demander une rétroaction, signaler des erreurs et des problèmes ou proposer de nouvelles idées sans craindre de conséquences néfastes pour eux-mêmes, leur emploi ou leur carrière. Dans un milieu de travail où règnent la santé et la sécurité psychologiques, on favorise activement le mieux-être émotionnel des employés et l'on prend toutes les mesures utiles pour réduire au minimum les risques qui pèsent sur leur santé mentale.

Pourquoi accorder de l'importance à la protection de la sécurité psychologique?

Lorsque la sécurité psychologique des employés est protégée, ceux-ci expriment une plus grande satisfaction à l'égard de leur emploi. Ils font preuve d'un meilleur esprit d'équipe et d'un meilleur rendement. Ils sont plus enclins à faire valoir leur point de vue et à participer à la vie de l'organisation. Leur moral est meilleur, ils sont plus engagés, et ils risquent moins de développer des maladies liées au stress. Dans les milieux de travail où la sécurité psychologique est protégée, les griefs, les conflits et les risques liés à la responsabilité sont aussi moins nombreux.

Qu'arrive-t-il lorsque la sécurité psychologique des employés n'est pas protégée?

Les employés dont la sécurité psychologique n'est pas protégée se sentent démoralisés, menacés, désengagés et sous tension. Leurs conditions de travail leur semblent ambiguës et imprévisibles. Une telle démoralisation peut, à son tour, miner la confiance des actionnaires, des consommateurs et du public.

Soutien psychologique et social

Le soutien psychologique est présent dans un milieu de travail où les préoccupations liées à la sécurité psychologique et à la santé mentale des employés sont prises au sérieux par leurs collègues ou leurs superviseurs, et font l'objet d'une réponse appropriée au besoin. Pour certaines organisations, l'aspect le plus important du soutien psychologique peut avoir trait au fait qu'il s'agit d'un rempart particulièrement utile contre les facteurs de stress traumatiques au travail.

Pourquoi accorder de l'importance au soutien psychologique?

Plus les employés se sentent soutenus sur le plan psychologique et plus ils sont fidèles et attachés à leur employeur, engagés et satisfaits au travail, d'humeur positive au travail, désireux de rester au sein de l'organisation, enclins à adopter des comportements de citoyenneté organisationnelle (conduites discrétionnaires qui relèvent d'un choix personnel et qui sont profitables à l'ensemble de l'organisation) et performants.

Qu'arrive-t-il lorsque le personnel manque de soutien psychologique?

Le manque de soutien psychologique que les employés perçoivent de la part de leur organisation peut entraîner :

- une hausse de l'absentéisme
- des comportements de repli sur soi

- des conflits
- une tension – qui peut entraîner de la fatigue, des maux de tête, l'épuisement professionnel et l'anxiété
- un roulement de personnel élevé
- une perte de productivité
- une augmentation des coûts
- un risque accru d'accidents, d'incidents et de blessures

Reconnaissance et récompenses

L'aspect reconnaissance et récompenses est présent dans un milieu de travail où les efforts des employés sont reconnus et récompensés équitablement et en temps opportun. Cela comprend une rémunération suffisante et régulière et l'organisation d'événements pour célébrer les réalisations d'un employé ou d'une équipe, ainsi que la reconnaissance des années de service, des comportements et des agissements conformes aux valeurs organisationnelles et des étapes importantes qui sont franchies.

Pourquoi accorder de l'importance à la reconnaissance et aux récompenses?

Les gestes posés par l'employeur pour souligner et récompenser le travail des employés ont pour effet le suivant :

- Les motiver.
- Susciter chez eux un désir d'excellence.
- Bâtir leur estime de soi.
- Les encourager à surpasser les attentes.
- Accroître les succès de l'équipe.
- Les employés en retirent un surcroît d'énergie et d'enthousiasme, ainsi qu'un sentiment accru de fierté et d'investissement dans leur travail. Les employés qui jouissent d'une reconnaissance au travail ont aussi plus tendance à traiter leurs collègues et les clients avec courtoisie, respect et compréhension.

Qu'arrive-t-il lorsque les employés ne reçoivent pas la reconnaissance et les récompenses qu'ils méritent?

Les employés convaincus que leurs efforts ne sont pas appréciés risquent de perdre confiance dans leur capacité à effectuer le travail et dans l'organisation. Au minimum, ces employés vont probablement se sentir démoralisés, ou bien ils vont quitter leur emploi. Le déséquilibre entre l'effort fourni et la reconnaissance reçue contribue de façon importante à l'épuisement professionnel et à la détresse psychologique, d'où découle ensuite un éventail de problèmes physiques et psychologiques.

Gestion de la charge de travail

La capacité de gestion de la charge de travail est présente dans un milieu de travail où les employés ont la possibilité de s'acquitter efficacement de leurs tâches et de leurs responsabilités dans les délais dont ils disposent. Une grande quantité de travail est le facteur de risque décrit par les employés comme le plus important stresser au travail (c.-à-d. le fait d'avoir trop de travail à faire et pas assez de temps pour le faire). Ce n'est pas seulement la quantité de travail qui est importante, mais aussi la question de savoir si les employés possèdent les ressources nécessaires (le temps, l'équipement, le soutien) pour bien faire leur travail.

Pourquoi accorder de l'importance à la charge de travail?

La majorité des employés sont non seulement disposés à travailler fort, mais retirent un sentiment d'accomplissement et beaucoup de gratification à faire « une bonne journée de travail ». La capacité de gestion de la charge de travail est importante en raison de la relation particulière qui existe entre les exigences de travail, l'effort intellectuel demandé et la satisfaction professionnelle. Les exigences de travail réduisent la satisfaction professionnelle, alors que l'effort intellectuel, ou la latitude dans la prise de décisions, augmente la satisfaction professionnelle. Même quand ils font face à des exigences de travail élevées, les employés qui ont un pouvoir décisionnel important seront en mesure de bien réussir. Le fait d'avoir une grande marge de manœuvre dans la prise de décisions favorise aussi l'apprentissage et l'expérience de comportements d'adaptation positifs.

Qu'arrive-t-il lorsque les employés n'ont pas la possibilité de gérer leur charge de travail?

N'importe quel système soumis à une surcharge de travail sans répit finira par lâcher. Ce principe s'applique autant aux humains qu'aux machines. L'employé qui fait face à des exigences croissantes sans avoir la possibilité d'exercer un contrôle sur sa charge de travail finit par ressentir une grande fatigue physique, psychologique et émotionnelle, ainsi qu'une augmentation du stress et de la tension. Chez les personnes épuisées émotionnellement, le sentiment d'accomplissement s'estompe et fait place à un sentiment accru d'incompétence. Une charge de travail excessive constitue une des principales raisons pour lesquelles les employés ont une opinion négative de leur emploi et de leur employeur.

Quels sont les autres problèmes en milieu de travail qui peuvent affecter la santé mentale?

En plus des treize facteurs de risque psychosociaux présentés ci-dessus, il existe plusieurs autres problèmes importants qui affectent la santé mentale des employés. Divers facteurs sont associés à chacun de ces problèmes. Les organisations doivent prendre ces derniers en considération dans leurs efforts pour créer un milieu de travail propice à une bonne santé mentale. Les renseignements présentés ci après sont adaptés du document intitulé "[Workplace Mental Health Promotion: Core Concepts & Issues](#)" (disponible en anglais seulement) de la HCU (Health Communication Unit) de la Dalla Lana School of Public Health de l'Université de Toronto, et de l'Association canadienne pour la santé mentale de l'Ontario.

Stigmatisation et discrimination – La stigmatisation est définie comme des attitudes, des croyances ou des comportements négatifs à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison d'une caractéristique qu'elles partagent. Elle comprend la discrimination, les préjugés, le jugement et les stéréotypes. En utilisant la consommation de substances comme exemple, la stigmatisation se produit lorsque quelqu'un vous voit de manière négative en raison de votre trouble lié à l'utilisation de substances. Il y a discrimination lorsque quelqu'un vous traite de façon négative en raison de votre trouble lié à l'utilisation de substances.

Stress – Le stress fait référence à une tension physique et psychologique susceptible d'avoir des effets néfastes pour une personne. Un stressor est un événement ou une situation qu'une personne perçoit comme une menace, ce qui provoque une adaptation ou une réponse au stress. Le stress peut être associé à des situations plaisantes ou pénibles. Par conséquent, les effets du stress peuvent être positifs ou négatifs. Le stress n'est pas nécessairement mauvais - sans stress, il n'y aurait aucune productivité et aucun engagement. Le stress constitue un problème lorsque des personnes ne sont plus en mesure de faire face à une situation et qu'ils se sentent submergés.

Relation entre exigences professionnelles et maîtrise/efforts et récompenses – Le stress au travail est causé principalement par un conflit entre les exigences professionnelles et la gestion de la charge de travail et entre les efforts et les récompenses. Un employé éprouvera un stress si les exigences professionnelles et la gestion de la charge de travail n'augmentent pas ou ne diminuent pas de façon proportionnelle. Il en va de même de la relation entre les efforts et les récompenses. Les changements apportés à l'organisation peuvent contribuer à créer un milieu de travail propice à la santé mentale, particulièrement lorsque les employés sentent que leurs efforts sont récompensés de façon appropriée et qu'ils exercent un contrôle sur leur travail.

Présentéisme – Dans le cas du présentéisme, l'employé au travail présente une réduction de sa performance en raison d'un problème de santé pour lequel il devrait s'absenter du travail. L'employé au travail qui n'est pas présent mentalement, en raison d'une maladie, de pressions extrêmes dans sa vie familiale ou personnelle, ou de stress, ne s'accorde pas suffisamment de temps pour améliorer son état de santé. Le présentéisme survient lorsqu'un employé éprouve les sentiments suivants :

- il ne peut se permettre de prendre une journée de congé
- il n'existe aucun plan de rechange au cas où il doit s'absenter du travail
- sa charge de travail augmentera à son retour au travail
- il se sent obligé de participer personnellement aux réunions ou aux événements
- il est préoccupé par l'insécurité d'emploi liée à la réduction des effectifs et à la restructuration

Épuisement professionnel – [le syndrome d'épuisement professionnel](#) est un état d'épuisement physique, émotionnel et psychologique causé par une exposition de longue durée à des situations professionnelles exigeantes. L'épuisement professionnel est le résultat d'un stress cumulatif. Nous sommes tous susceptibles de souffrir d'un épuisement professionnel. Cependant, les emplois associés à des exigences élevées et à un faible soutien peuvent augmenter les risques d'épuisement professionnel et réduire l'engagement des employés. Les cas d'épuisement professionnel sont souvent plus élevés chez les personnes qui exercent une profession d'assistance à autrui, par exemple dans le domaine des soins de santé, de l'enseignement ou de la consultation.

1. épuisement (c.-à-d. l'épuisement ou le drainage des ressources intellectuelles)
2. cynisme (c.-à-d. une attitude indifférente ou distante face au travail)
3. manque d'efficacité sur le plan professionnel (c.-à-d. la tendance à évaluer la performance de façon négative, ce qui entraîne un sentiment d'insuffisance et une faible estime de soi lié au travail)

Harcèlement, violence, intimidation et persécution collective – La plupart des gens associent la violence à une agression physique. Cependant, la violence en milieu de travail est un problème beaucoup plus vaste. Elle se définit comme tout acte où une personne se sent maltraitée, intimidée ou agressée dans le contexte de son travail, par exemple :

- comportement menaçant – menace avec le poing, destruction matérielle, objets lancés
- menaces verbales ou écrites – toute expression de l'intention d'infliger du mal
- harcèlement - tout comportement généralement considéré comme malvenu qui abaisse une personne, la gêne, l'humilie, l'ennuie, l'inquiète ou l'injurie, que ce soit par des mots, des gestes, de l'intimidation, de la contrainte ou d'autres comportements inappropriés

- violence verbale – jurons, insultes ou langage condescendant
 - agression physique – coups portés de la main ou du pied, poussées ou bousculades
- intimidation – comportement déraisonnable ou inapproprié répété dirigé contre un employé (ou un groupe d'employés) qui présente un risque pour la santé et la sécurité
- persécution collective – intimidation continue et systématique à l'égard d'une personne par son ou ses collègues de travail, qui se traduit, par exemple, par des grossièretés et de l'intimidation physique, et par un comportement plus subtil et parfois non intentionnel qui se traduit par une marginalisation sociale et une exclusion

La plupart des lois provinciales ou territoriales sur la santé et la sécurité au travail ont été modifiées pour tenir compte des préjudices au mieux-être psychologique. Les organisations ne doivent pas tolérer les comportements violents, y compris les agressions, le harcèlement ou les menaces de violence. Les comportements violents ou agressifs affectent la santé mentale de tous au sein de l'organisation et créent un milieu de travail psychologiquement dangereux empreint de peur et d'anxiété.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la violence en milieu de travail, consulter la fiche d'information Réponses SST intitulée [Violence et harcèlement en milieu de travail](#).

Consommation de substances et consommation problématique de substances au travail – La consommation de substances, la consommation problématique de substances et les stratégies d'adaptation peuvent avoir une incidence importante sur la santé mentale au travail. La toxicomanie et les problèmes de santé mentale (appelé trouble concomitant) vont souvent de pair. Cependant, c'est souvent la toxicomanie qui ressort d'abord, particulièrement dans le lieu de travail. Généralement, l'usage de substances constitue un problème lorsqu'une personne perd le contrôle de leur usage et/ou continue à en faire usage malgré les conséquences négatives. Les employeurs doivent porter attention aux signes précurseurs indiquant qu'un employé peut être aux prises avec un problème de toxicomanie. Certains signes de toxicomanie sont similaires à ceux d'un stress intense, d'un manque de sommeil et d'une maladie physique ou mentale. On ne doit pas présumer qu'un employé est aux prises avec un problème de toxicomanie. Cependant, si c'est vraiment le cas, en ignorer les signes précurseurs ne fera qu'aggraver le problème.

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2023-09-18

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.