

# SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

# ÊTES-VOUS EN LIEU SÛR?



Cette brochure, produite par la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec-FIQ et la FIQ | Secteur privé dans le cadre des activités de la Semaine SST 2018, est le résultat d'une collaboration entre le secteur Santé et Sécurité du travail (SST), le comité SST, l'équipe SST et le service Communication.

**Responsabilité politique**

Linda Lapointe, vice-présidente

**Coordination**

Pierre Leduc, coordonnateur, secteurs et services

**Conception, recherche et rédaction**

Maude Pelletier, conseillère syndicale, secteur Santé et Sécurité du travail

**Collaboration**

Sylvain Allard, Patrice Dulmaine, Isabelle Groulx, David Lambert, Sébastien Simard et Céline Tranquille, membres du comité SST

Isabelle Arseneault, Hélène Côté et Jean-François Lebel, conseillères syndicales, équipe SST

**Révision et production**

Marie Eve Lepage, conseillère syndicale, service Communication

**Secrétariat**

Michèle Lavoie

**Graphisme**

Brigitte Ayotte (ayograph.com)

**Impression**

Solisco

**Page Web du comité SST**

[fiqsante.qc.ca/comite-sst](http://fiqsante.qc.ca/comite-sst)

ISBN : 978-2-920986-64-0 (imprimé), 978-2-920986-65-7 (en ligne)

Photo: Syda Productions/Shutterstock



## Le travail occupe une place importante dans la vie d'une personne. Source d'accomplissement, il peut aussi générer son lot de souffrances psychologiques.

Depuis plusieurs années, l'accroissement du rythme et de la charge de travail des professionnelles en soins est dénoncé et, au cours des derniers mois, il a d'ailleurs fait régulièrement la manchette. Or, les impacts d'un milieu de travail qui pousse sans relâche ses travailleuses à faire toujours plus avec moins sont majeurs. Notamment, les contraintes organisationnelles, comme le manque de personnel, la surcharge de travail et les heures supplémentaires obligatoires fréquentes, ont pour effet d'alourdir la charge mentale des professionnelles en soins. Par ailleurs, leur sens au travail, fondamentalement axé sur les rapports humains, s'en trouve grandement affecté.

Conséquemment, il est essentiel que la santé psychologique des professionnelles en soins devienne une priorité, tant pour les employeurs que pour le gouvernement.

« Le sens au travail s'applique aux relations qu'une personne entretient dans son milieu de travail, avec ses supérieurs, ses collaborateurs, ses collègues, et la clientèle. »<sup>1</sup>

« Selon les chercheurs Pratt et Ashforth, le travail et le milieu de travail ont du sens pour une personne lorsqu'elle perçoit une correspondance et des affinités entre son identité, son travail et son milieu de travail. En d'autres mots, l'employé se sent bien parce que son travail et son milieu de travail ont un sens à ses yeux. »<sup>2</sup>

Les conclusions de plusieurs recherches en matière de santé psychologique au travail<sup>3</sup> ont permis d'identifier des facteurs de risque psychosociaux qui, lorsqu'ils sont présents dans un milieu, contribuent largement aux problèmes de santé psychologique au travail. Toutefois, lorsque ces facteurs de risque sont pris en charge par l'organisation/l'employeur, ils deviennent alors **des facteurs de protection psychosociaux** qui ont pour effet de favoriser un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire.

<sup>1</sup> Estelle M. MORIN, Charles GAGNÉ et Benoît CHÉRRÉ, « Donner un sens au travail, promouvoir le bien-être psychologique », IRSST, [En ligne]. [<http://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-624.pdf?v=2018-05-02>] (Consulté le 2 mai 2018), p. 5.

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> UNIVERSITÉ SIMON FRASER, Centre for Applied Research in Mental Health and Addiction (CARMHA), [En ligne]. [<https://www.sfu.ca/carmha.html>] (Consulté le 16 mai 2018)

La Semaine SST 2018 se veut l'occasion de sensibiliser les professionnelles en soins à l'importance d'identifier ces facteurs de protection psychosociaux dans leur environnement de travail. Elle vise également à les outiller en leur proposant une grille d'évaluation qui permet de cibler les facteurs de protection psychosociaux peu ou pas présents dans leur milieu et d'identifier des pistes de solutions pertinentes pour leur mise en place.

Dans un contexte de travail aussi exigeant et changeant que le réseau de la santé, il devient plus pertinent que jamais de vous demander : êtes-vous en lieu sûr ?

Sylvain Allard, Patrice Dulmaine, Isabelle Groulx, David Lambert,  
Sébastien Simard et Céline Tranquille, membres du comité SST

Linda Lapointe, responsable politique du secteur SST

# LES 13 FACTEURS DE PROTECTION PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

La Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail prévoit 13 facteurs psychosociaux au travail<sup>4</sup> qui ont une incidence sur la santé des travailleur-euse-s. Ces facteurs définissent les mesures devant être instaurées pour assurer la protection de la santé psychologique :

- 1** La culture organisationnelle
- 2** Le soutien psychologique et social
- 3** Le leadership et les attentes
- 4** La politesse et le respect
- 5** Les exigences psychologiques
- 6** La croissance et le perfectionnement
- 7** La reconnaissance et les récompenses
- 8** L'aspect participation et l'influence
- 9** La gestion de la charge de travail
- 10** L'engagement
- 11** L'aspect équilibre entre les exigences liées au travail, à la famille et à la vie personnelle
- 12** La protection de la sécurité psychologique
- 13** La protection de l'intégrité physique

---

<sup>4</sup> GROUPE CSA et BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC, CAN/CSA-Z1003-13/BNQ 9700-803/2013 - *Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail - Prévention, promotion et lignes directrices pour une mise en œuvre par étapes*, 2013, 64 p.

# LES 8 FACTEURS DE PROTECTION PSYCHOSOCIAUX PRIORITAIRES POUR LES PROFESSIONNELLES EN SOINS<sup>5</sup>

Les 13 facteurs de protection psychosociaux prévus à la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail revêtent une grande importance dans l'atteinte d'un milieu de travail psychologiquement sain. Cependant, 8 d'entre eux contribuent particulièrement à assurer un milieu de travail exempt de risques pour les professionnelles en soins, puisqu'ils tiennent compte des conditions spécifiques auxquelles elles sont confrontées. Pour chacun de ces facteurs de protection, quelques caractéristiques sont proposées ci-après afin d'évaluer dans quelle mesure ils sont présents dans un milieu de travail.

## 1. La culture organisationnelle

- Chaque personne, dans le milieu de travail, est tenue responsable de ses actions.
- Les situations difficiles au travail sont prises en charge efficacement.
- Les professionnelles en soins et l'employeur se font mutuellement confiance.

## 2. Le soutien psychologique et social

- L'employeur offre des services ou des avantages qui répondent aux besoins des professionnelles en soins en matière de santé psychologique et mentale.
- Les professionnelles en soins ont le sentiment de faire partie d'une communauté et d'être soutenues par leurs collègues dans la réalisation de leurs tâches.
- L'employeur a mis en place un processus d'intervention en cas de détresse des professionnelles en soins.

## 3. Le leadership et les attentes

- Dans le cadre de leur travail, les professionnelles en soins savent ce qu'on attend d'elles.
- Le leadership en milieu de travail est efficace.
- Les professionnelles en soins sont prévenues en temps opportun des changements importants qui touchent leur travail.

## 4. Les exigences psychologiques

- L'employeur vérifie les façons de faire existantes et permet une réorganisation du travail.

---

<sup>5</sup> Les caractéristiques de chacun des facteurs de protection sont tirées et adaptées de la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail, Can/CSA-Z1003-13/BNQ9700-803/2013. Aux fins de cet exercice, seules les caractéristiques les plus représentatives de la réalité de travail des professionnelles en soins ont été conservées.

- L'employeur évalue les exigences envers les professionnelles en soins et la maîtrise du travail, dont les exigences physiques et psychologiques de l'emploi.
- L'employeur surveille les méthodes de gestion afin d'intervenir lorsque des comportements sont susceptibles d'avoir des répercussions sur les professionnelles en soins et sur le milieu de travail.

## **5. L'aspect participation et l'influence**

- Les professionnelles en soins ont un certain contrôle sur la façon dont elles organisent leur travail.
- Les opinions et les suggestions des professionnelles en soins, quant au travail, sont prises en compte.
- Les professionnelles en soins sont informées des changements importants qui pourraient avoir des répercussions sur leur travail.

## **6. La gestion de la charge de travail**

- La quantité de travail à accomplir par les professionnelles en soins est raisonnable compte tenu de leur poste.
- Les professionnelles en soins peuvent parler à leurs supérieur-e-s de la quantité de travail qu'elles ont à accomplir.
- Les professionnelles en soins ont un niveau approprié de contrôle quant à la priorisation des tâches et des responsabilités lorsqu'elles doivent composer avec de multiples demandes.

## **7. L'aspect équilibre entre les exigences liées au travail, à la famille et à la vie personnelle**

- L'employeur encourage les professionnelles en soins à prendre les pauses et les congés auxquels elles ont droit (pause-repas, congé de maladie, vacances, temps compensatoire, congé parental, etc.).
- Les professionnelles en soins sont en mesure de trouver un équilibre raisonnable entre les exigences de leur travail et celles de leur vie personnelle.
- Les professionnelles en soins, à la fin de la plupart de leurs journées de travail, ont encore de l'énergie à consacrer à leur vie personnelle.

## **8. La protection de la sécurité psychologique**

- L'employeur s'engage à réduire au minimum le stress inutile au travail.
- Les supérieur-e-s immédiat-e-s sont attentif-ve-s au bien-être émotionnel des professionnelles en soins.
- L'employeur compose efficacement avec les situations qui peuvent représenter une menace pour les professionnelles en soins ou leur causer un préjudice (harcèlement, discrimination, violence, préjugés, etc.).

---

**Pour savoir si vous êtes en lieu sûr,**

rendez-vous au

[fiqsante.qc.ca/sst2018](https://fiqsante.qc.ca/sst2018)

et remplissez la grille d'évaluation des facteurs  
de protection psychosociaux dans votre  
milieu de travail.

---

# LES PISTES DE SOLUTIONS

La présence de facteurs de protection psychosociaux est un bon indicateur d'un milieu de travail psychologiquement sain. Leur absence est, quant à elle, révélatrice de risques importants qu'il ne faut surtout pas négliger. Lorsqu'une lacune est constatée, il est impératif d'amorcer une réflexion quant aux solutions envisageables. Ces solutions peuvent relever de différents niveaux d'intervention : individuel, syndical ou organisationnel. Ci-après, une liste non exhaustive de pistes de solutions est présentée et pourra servir d'outil de réflexion pour une meilleure protection de la santé psychologique au travail.

## Individuel

La professionnelle en soins :

- répertorie les situations qui sont sources de risques dans son milieu de travail en se basant sur les caractéristiques des 8 facteurs de protection mentionnées à la section précédente;
- interpelle l'employeur, le comité paritaire SST ou son équipe syndicale pour dénoncer l'absence d'un ou de plusieurs facteurs de protection dans son milieu de travail et les risques ainsi encourus pour sa santé psychologique ou celle de ses collègues.

## Syndical

L'équipe syndicale :

- demande l'intervention de l'employeur lorsqu'un problème important est identifié au sein d'une équipe de travail (climat de travail difficile, surcharge de travail, etc.);
- interpelle l'employeur quant aux problématiques qui affectent la santé psychologique des membres qu'elle représente;
- invite l'employeur à appliquer la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail<sup>6</sup>.

## Organisationnel

L'organisation/l'employeur :

- applique la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail<sup>7</sup>;
- amorce une démarche stratégique de prévention en santé psychologique au travail<sup>8</sup>;
- procède à une évaluation complète des facteurs de risque psychosociaux au travail basée sur la grille de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ)<sup>9</sup>.

---

<sup>6</sup> GROUPE CSA et BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC, op. cit.

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> Jean-Pierre BRUN, Caroline BIRON et France ST-HILAIRE, *Guide pour une démarche stratégique de prévention des problèmes de santé psychologique au travail*, Québec, CGSST-Université Laval, 2009, 68 p.

<sup>9</sup> Michel VÉZINA et coll., *Grille d'identification des risques psychosociaux au travail*, Québec, INSPQ, 2009, [En ligne]. [<http://www.santecom.qc.ca/bibliothequevirtuelle/hyperion/9782550557579.pdf>] (Consulté le 15 mai 2018)

---

Au cours des derniers mois, la santé psychologique au travail des professionnelles en soins a soulevé plusieurs questionnements, non seulement des infirmières, infirmières auxiliaires, inhalothérapeutes et perfusionnistes cliniques, mais aussi des citoyen-ne-s qui se soucient des conditions d'exercice de celles qui les soignent.

Toutefois, en amorçant une réflexion quant aux facteurs de protection psychosociaux présents ou non dans le milieu de travail, un premier pas est fait vers l'identification des menaces à la santé psychologique des professionnelles en soins. Or, en déterminant des pistes de solutions individuelles, syndicales et organisationnelles, la voie est pavée à un allègement de la charge mentale que supportent les professionnelles en soins jour après jour.

Bonne Semaine SST 2018!

---



**Pour savoir si vous  
êtes en lieu sûr,**

rendez-vous au

[fiqsante.qc.ca/sst2018](http://fiqsante.qc.ca/sst2018)

et remplissez la grille d'évaluation des  
facteurs de protection psychosociaux dans  
votre milieu de travail.



*fiqp*

FIQ | SECTEUR PRIVÉ

[fiqsante.qc.ca](http://fiqsante.qc.ca)