



Grille d'identification des risques psychosociaux au travail

INSTITUT NATIONAL
DE SANTÉ PUBLIQUE
DU QUÉBEC

Grille d'identification des risques psychosociaux au travail

Direction des risques biologiques,
environnementaux et occupationnels

Avril 2009

SOUS LA COORDINATION DE

Michel Vézina,
Institut national de santé publique du Québec

AVEC LA COLLABORATION DE

Carole Chénard, conseillère en gestion de la présence au travail
La Capitale, assurances et gestion du patrimoine

**GROUPE SCIENTIFIQUE DE L'INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC PORTANT
SUR LES EFFETS DES CONDITIONS ET DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL SUR LA SANTÉ**

Luc Bhérier
Institut national de santé publique du Québec

Renée Bourbonnais
Département de réadaptation
Faculté de médecine, Université Laval

Chantal Brisson
Unité de recherche en santé des populations
Centre hospitalier affilié universitaire de Québec

Jean-Pierre Brun
Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail
Faculté des sciences de l'administration, Université Laval

Pierre Gourdeau
Programme santé au travail
Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale

Chantal Guimont
Service d'urgence du CHUL

Katherine Lippel
Chaire de recherche du Canada en droit de la santé et de la sécurité du travail
Faculté de droit, Section droit civil, Université d'Ottawa

Alain Marchand
École de relations industrielles, Université de Montréal

Louise St-Arnaud
Titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur l'intégration professionnelle et
l'environnement psychosocial de travail
Faculté des sciences de l'éducation, Université Laval

Susan Stock, M.D., M. Sc., FRCP(C)
Institut national de santé publique du Québec

Michel Vézina, M.D., MPH, FRCP(C), (responsable du groupe)
Institut national de santé publique du Québec

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Web de l'Institut national de santé publique du Québec au : <http://www.inspq.qc.ca>.

Les reproductions à des fins d'étude privée ou de recherche sont autorisées en vertu de l'article 29 de la Loi sur le droit d'auteur. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du gouvernement du Québec qui détient les droits exclusifs de propriété intellectuelle sur ce document. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande au guichet central du Service de la gestion des droits d'auteur des Publications du Québec à l'aide d'un formulaire en ligne accessible à l'adresse suivante : <http://www.droitauteur.gouv.qc.ca/autorisation.php>, ou en écrivant un courriel à : droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca.

Les données contenues dans le document peuvent être citées, à condition d'en mentionner la source.

DÉPÔT LÉGAL – 2^e TRIMESTRE 2009
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA
ISBN : 978-2-550-55756-2 (VERSION IMPRIMÉE)
ISBN : 978-2-550-55757-9 (PDF)

©Gouvernement du Québec (2009)

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION.....	1
2	GUIDE D'UTILISATION DE LA GRILLE.....	3
2.1	Comment la grille est complétée?.....	3
2.2	Que faire des résultats?.....	4
2.3	Conseils pratiques.....	4
3	PRÉSENTATION DE LA GRILLE.....	7
	ANNEXE A DESCRIPTION DES INDICATEURS PSYCHOSOCIAUX.....	21
	ANNEXE B GRILLE SIMPLIFIÉE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX.....	25
	ANNEXE C NOTE FINALE ET ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER.....	29
	ANNEXE D QUESTIONNAIRE - RISQUES PSYCHOSOCIAUX.....	35

1 INTRODUCTION

L'identification des risques en matière de santé psychologique au travail et les façons de les contrer ne sont pas simples à formuler. De nombreuses études ont démontré des effets nuisibles à la santé de certaines situations de travail et ont permis de produire des connaissances sur les relations entre certains phénomènes sociaux et psychologiques et leurs effets sur la santé.

Les intervenants en santé au travail sont de plus en plus préoccupés par l'importance des problèmes de santé mentale au travail. Un nombre croissant de demandes du milieu concernent des situations de détresse psychologique, d'épuisement professionnel, de dépression ou encore, de façon générale, de stress au travail. Dans ce contexte, il est apparu important de développer un outil qui permette d'évaluer de façon sommaire la probabilité d'un risque psychosocial élevé dans certains milieux de travail et de pouvoir juger ainsi de la pertinence de recommander une investigation plus poussée de la situation.

Le présent document présente un outil simple de mesure qui comporte également une dimension pédagogique pour aider le milieu à identifier les actions à mettre en place ou les cibles à atteindre dans l'entreprise. Il peut s'agir d'un premier engagement fondé sur des faits et des variables reconnus pour avoir un impact sur la santé mentale du personnel.

L'objectif de cette grille est d'amener un intervenant en santé au travail à prendre en compte certains facteurs de risques organisationnels à partir d'une cueillette de renseignements caractérisant le milieu de travail et certains aspects liés aux pratiques de gestion des ressources humaines qui peuvent avoir un impact sur la santé psychologique des travailleurs.

De façon globale, la grille propose des repères pour faciliter la compréhension des facteurs ou indicateurs ayant un impact sur la santé psychologique et ainsi permettre à l'intervenant d'asseoir son jugement.

2 GUIDE D'UTILISATION DE LA GRILLE

2.1 COMMENT LA GRILLE EST COMPLÉTÉE?

La grille est complétée par l'intervenant en santé au travail à l'aide des renseignements recueillis lors d'une entrevue réalisée auprès de 2 à 3 informateurs clés de l'entreprise (ex. : le directeur ou son représentant, le président du syndicat, les coprésidents du comité de santé et de sécurité ou un représentant de l'employeur et des travailleurs sur ce comité). Ces derniers n'ont pas accès à la grille afin d'éviter qu'elle soit confondue à un questionnaire. Par ailleurs, ils ont accès à un tableau (voir annexe A) qui présente de façon synthétique à quoi réfère chacun des indicateurs. Dans le but d'éveiller l'intérêt du responsable du milieu à l'égard de la grille, une version simplifiée (voir annexe B) peut être utilisée par l'intervenant.

La grille se subdivise en deux sections qui sont les données de base (partie 1) et les composantes clés de l'organisation du travail (partie 2). Les données de base fournissent des renseignements sur le contexte de travail et l'emploi; l'absentéisme pour cause de maladie; la politique de santé au travail; la politique contre la violence et le harcèlement psychologique; les activités ou programme de retour au travail; les activités ou programme de conciliation travail et vie personnelle. La deuxième section permet de connaître la situation sur les principaux facteurs de risque psychosociaux. Les composantes clés de l'organisation du travail sont reconnues pour être des sources importantes de stress au travail et sont en lien avec les pratiques de gestion. Elles se lisent comme suit : la charge de travail; la reconnaissance au travail; le soutien social des supérieurs et des collègues; la latitude décisionnelle; l'information et la communication.

À des fins pratiques pour le déroulement de l'entrevue, les données de base sont d'abord recueillies. Ce qui permet de situer l'entreprise dans son ensemble avant de chercher à mieux comprendre ses pratiques de gestion. Ces données peuvent expliquer en partie les différentes pratiques de gestion qui sont introduites dans la partie 2 du questionnaire.

Pour chacun des indicateurs, l'intervenant pose une question générale du genre : « *Comment qualifiez-vous tel ou tel aspect du milieu?* ». Selon la réponse fournie par le répondant, un choix est fait entre quatre énoncés caractérisant le mieux l'environnement de travail.

Pour chaque énoncé retenu, correspond un résultat entre 3 et 0. Pour aider l'intervenant à statuer sur le niveau de risque correspondant à la réalité du milieu, une série d'exemples est présentée pour chacun des niveaux de risque. Plus le total obtenu à la fin est élevé, plus la situation est défavorable à la santé psychologique des travailleurs. À l'inverse, plus le résultat est faible, plus le niveau de risque est faible.

Il est important de noter que la grille n'est pas un questionnaire remis aux informateurs clés mais un guide d'entrevue permettant à l'intervenant de se faire une idée de l'importance des risques psychosociaux dans l'entreprise.

A la fin du processus, on doit faire la somme de tous les points (score total maximum possible de 36). Ainsi, en accordant un poids identique à chacun des items, on peut

considérer que l'entreprise présente un risque faible si le score total est inférieur à 12, un risque moyen si le score se situe entre 12 et 24 et un risque élevé si le score est plus grand que 24. Par ailleurs, on peut également calculer un score spécifique dans certains services ou départements si la situation varie de façon importante d'une unité administrative à l'autre. Pour ce faire, il faut avoir complété une grille pour chacune de ces unités.

Il s'agit bien sûr d'une première évaluation qui doit être nuancée par la prise en compte, le cas échéant, de problèmes particuliers à certains items qui apparaissent importants, avant d'en arriver à un jugement global du niveau de risque dans l'entreprise ou dans l'unité analysée. Ce jugement global repose sur un ensemble de facteurs qui peuvent déborder le cadre de cette grille et faire appel aux connaissances générales de même qu'à l'expérience de l'intervenant.

2.2 QUE FAIRE DES RÉSULTATS?

La communication des résultats sous forme de rapport synthétique (voir annexe C) devrait permettre de déboucher sur l'identification d'orientations à privilégier pour améliorer la situation en fonction du score obtenu au regard des données de base (partie 1) et des composantes clés de l'organisation (partie 2). Ce rapport pourra également inclure des recommandations sur la pertinence de procéder à une analyse plus approfondie des risques psychosociaux dans le milieu, notamment à l'aide d'un questionnaire (voir annexe D). Il est à noter que les résultats de ce questionnaire peuvent être comparés à ceux obtenus chez l'ensemble des travailleurs du Québec permettant ainsi de situer l'entreprise au regard de 6 des 12 indicateurs de la grille.

En conclusion, il convient de rappeler que les 12 paramètres retrouvés dans la grille peuvent être assimilés à des indicateurs de vigilance. Ils ont pour finalité de détecter la présence de facteurs de risque à la santé psychologique selon différents niveaux d'intensité (3 - 2 - 1 - 0).

Il s'agit d'une aide pour éveiller ou activer des actions de prévention de la part des acteurs concernés par les risques à la santé psychologique au travail.

Les interventions subséquentes en entreprise doivent être supportées par des modèles théoriques validés dont l'efficacité est démontrée. En ayant pour cible la prévention primaire, elles s'inscrivent dans la volonté à recourir à des moyens pour endiguer les risques à la source.

2.3 CONSEILS PRATIQUES

L'expérience acquise auprès d'entreprises nous amène à suggérer certains préalables à la réalisation des entrevues. Ces conseils devraient favoriser une meilleure cueillette de renseignements.

- Comme premier conseil, il convient de s'assurer que le ou les répondants comprennent bien le but de l'opération. Il s'agit avant tout d'un outil pour éveiller ou activer une vigilance à l'endroit des risques à la santé psychologique dans leur milieu. Il faut être clair sur l'utilisation des données recueillies, en précisant que seules les personnes ayant fourni les informations auront accès au rapport.

- Il est préférable de planifier une rencontre avec deux personnes ou plus à la fois. Même si les répondants ne sont pas de la même allégeance, la confrontation des points de vue nous est apparue comme le premier pas vers un engagement réciproque. Si c'est impossible, il est recommandé de tenir les entretiens au moins avec deux personnes de la gestion ou du syndicat à la fois.
- Quand les répondants s'entendent sur les situations à améliorer, celles-ci deviennent des cibles d'intervention. Lorsque les points de vue diffèrent, il faut s'appuyer sur le contenu des entrevues et faire preuve de jugement. Les points de vue divergents peuvent s'expliquer du fait du rôle différent des répondants.
- Il faut être attentif aux mots utilisés par les répondants. Le contenu des entretiens sera utile pour mieux comprendre ce qui est significatif pour les répondants.
- À la fin de l'entretien, il peut être intéressant de demander aux répondants quels sont les indicateurs les plus importants pour eux.

3 PRÉSENTATION DE LA GRILLE

Partie 1 - Données de base

IDENTIFICATION DE L'INTERVENANT : _____				
CARACTÉRISTIQUES DU OU DES RÉPONDANTS				
NOM	EMPLOYEUR (1) TRAVAILLEUR (2)	FONCTION	ANCIENNETÉ (ANS)	UNITÉ*
<p>*IDENTIFIER LE(S) DÉPARTEMENT(S) ET LES UNITÉS (AVEC LE NOMBRE D'EMPLOYÉS) POUR LESQUELS LES RÉPONDANTS ONT UNE CONNAISSANCE SUFFISANTE POUR SE PRONONCER</p> <p style="text-align: center;">COMMENTAIRES</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				
DATE :				

Partie 1 - Données de base (suite)

CARACTÉRISTIQUES DU MILIEU		
NOM DE L'ENTREPRISE	_____	
SECTEUR	PUBLIC	PRIVÉ
ACTIVITÉ	SERVICES	PRODUITS
SYNDICALISATION	OUI	NON
	PARTIELLEMENT	
TAILLE	_____ EMPLOYÉS (TOTAL)	
ÂGE MOYEN	_____ ANS	
COMPOSITION HOMMES/FEMMES	_____ % HOMMES	_____ % FEMMES
AUTRE INFORMATION PERTINENTE		

COMMENTAIRES		

DATE :		

Partie 1 - Données de base (suite)

A. CONTEXTE DE TRAVAIL ET EMPLOI		
<i>Cet indicateur vise à connaître l'importance de l'insécurité d'emploi et des changements organisationnels en cours ou prévus qui menacent l'emploi.</i>		
Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Les perspectives de sécurité ou de promotion d'emploi sont très insatisfaisantes	<ul style="list-style-type: none"> • Rationalisation des effectifs en cours • Mise à pied ou attrition forcée en cours ou à prévoir • Changement organisationnel (ex : nouvelle technologie, fusion, nouvelle direction) et/ou des procédés
2	Les perspectives de sécurité d'emploi sont insatisfaisantes et réservées à un nombre limité de personnes	<ul style="list-style-type: none"> • Recours fréquents aux agences • Sous-traitance • Proportion des emplois temporaires ou occasionnels % _____
1	Les perspectives de sécurité d'emploi sont satisfaisantes, mais méritent d'être améliorées	<ul style="list-style-type: none"> • Postes temporaires ou occasionnels à long terme
0	Les perspectives de sécurité ou de promotion d'emploi sont très satisfaisantes et aucune menace à l'emploi n'est perçue en lien avec des changements organisationnels	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie de ne pas être congédié par manque de travail • Droit ou placement prioritaire sur postes vacants • Maintien des acquis en cas de suppression de postes • Création d'emplois permanents
Votre pointage :		
Commentaires :		

Partie 1 - Données de base (suite)

B. ABSENTÉISME MALADIE			
<p><i>Cet indicateur vise à connaître la fréquence (nombre de cas absents/nombre employés ETC x 100) et le nombre de jours d'absence moyen (nombre de jours d'absence/nombre d'employés) pour maladie et leur évolution au cours des 3 dernières années. Il exclut les données pour lésions professionnelles (CSST). Il vise aussi à identifier l'importance, chez les employés présents, de symptômes ou comportements liés à une maladie et affectant la productivité (présentéisme).</i></p>			
		1 an	2 ans
Fréquence (%)			
Nombre de jours d'absence moyen			
Protection du salaire durant cette période? Oui Non (ou assurance-emploi) Si oui, préciser la source Auto-assurance (employeur) Assureur externe			
Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples	
3	Absentéisme maladie et présentéisme élevés et à la hausse depuis 3 ans et aucun plan d'action	<ul style="list-style-type: none"> • Plus de 50 % des causes d'absence (court et long terme) sont liées à des problèmes de santé psychologique • Présence de symptômes de fatigue intense, d'irritabilité, de pertes de concentration, de ralentissement du rythme de travail 	
2	Absentéisme maladie et présentéisme à la hausse et aucun plan d'action	<ul style="list-style-type: none"> • Plus de 50 % des causes d'absences sont liées à des problèmes de santé psychologique et musculo-squelettique • Proportion des absences attribuables au travail n'est pas connue 	
1	Absentéisme maladie et présentéisme fluctuant et plan d'action implanté ou en cours d'implantation	<ul style="list-style-type: none"> • Absences attribuables au travail connues • Mise en œuvre d'actions sur les facteurs associés à ces absences • Actions favorisant le retour au travail 	
0	Absentéisme maladie et présentéisme en baisse depuis 3 ans et plan d'action implanté ou en cours d'implantation	<ul style="list-style-type: none"> • Moins de 25 % des causes d'absence sont liées à des problèmes de santé psychologique 	
Votre pointage :			
Commentaires :			

Partie 1 - Données de base (suite)

C. POLITIQUE DE SANTÉ AU TRAVAIL		
<i>Cet indicateur vise à connaître l'importance accordée à la prévention des problématiques de santé en général et pour la santé psychologique en particulier.</i>		
Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Aucune activité de prévention en santé au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Absence d'un comité paritaire de santé et de sécurité • Présence d'un comité non fonctionnel
2	Activités de base en prévention en santé au travail et aide individuelle en santé psychologique	<ul style="list-style-type: none"> • Présence d'un comité paritaire de santé et de sécurité ou d'un comité mieux-être (fréquence des réunions et réalisations) mais non prise en compte des risques psychosociaux • PAE ou couverture de consultations psychosociales via assurance
1	Activités de prévention en santé psychologique au travail mais limitées aux activités de sensibilisation et d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Information aux gestionnaires sur la santé psychologique • Information aux employés (ex : gestion du stress, rencontres midis) • Activités d'entraide par les pairs (ex : délégués sociaux, aidants naturels, sentinelles)
0	Activités de prévention en santé et au travail visant la santé physique et la santé psychologique, intégrant des activités visant l'environnement de travail et les conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Activités visant l'amélioration des composantes clés de l'organisation du travail (voir partie 2)
Votre pointage :		
Commentaires :		

Partie 1 - Données de base (suite)

D. POLITIQUE CONTRE LA VIOLENCE ET LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE		
<i>Cet indicateur vise à connaître l'importance accordée à la prévention de la violence et du harcèlement psychologique au travail.</i>		
Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Aucune activité ou aucun programme contre la violence et le harcèlement psychologique	
2	L'organisation s'est dotée d'une politique contre le harcèlement mais elle n'est que partiellement appliquée ou non appliquée	<ul style="list-style-type: none"> • Information aux gestionnaires • Documentation disponible
1	La politique contre le harcèlement est présente et connue du personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Formation des gestionnaires • Session d'information aux employés
0	L'organisation applique sa politique et des procédures dans le milieu pour éliminer le harcèlement psychologique	<ul style="list-style-type: none"> • Formation aux employés sur l'application de la politique • Mécanismes favorisant la <u>déclaration</u> de situations de harcèlement de la part des victimes ou des témoins • Mécanismes de <u>gestion</u> des plaintes connus et appliqués (nom du responsable et nombre de plaintes reçues) • Participation des travailleurs à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique
Votre pointage :		
Commentaires :		

Partie 1 - Données de base (suite)

E. ACTIVITÉS OU PROGRAMME DE RETOUR AU TRAVAIL		
<i>Cet indicateur vise à connaître l'importance accordée aux activités de retour au travail, spécialement lors des problématiques de santé psychologique.</i>		
Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Les activités de retour au travail se limitent à la gestion médico-administrative des absences	<ul style="list-style-type: none"> • Recours à des expertises médicales au-delà de celles du médecin traitant • Retour au travail à la même tâche et mêmes exigences de productivité • Stigmatisation ou représailles lors du retour au travail des personnes suite à un problème de santé psychologique
2	L'organisation prévoit certaines activités pour favoriser le retour au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Assignation temporaire • Tâches modifiées (travail léger)
1	L'organisation prévoit certaines mesures d'accommodement pour les personnes absentes pour des problématiques de santé mentale	<ul style="list-style-type: none"> • Activité ou programme de retour au travail progressif
0	L'organisation a un programme intégré de retour au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Affectation à un autre poste de travail • Formation aux gestionnaires • Rencontre par les gestionnaires des personnes absentes avant le retour au travail • Aménagement dans l'organisation du travail • Préparation des collègues à l'accueil
Votre pointage :		
Commentaires :		

Partie 1 - Données de base (suite)

F. ACTIVITÉS OU PROGRAMME CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PERSONNELLE		
<i>Cet indicateur vise à connaître l'importance accordée aux activités facilitant la conciliation travail et vie personnelle au-delà de ce qui est prévu par la loi.</i>		
Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Aucune activité de conciliation travail et vie personnelle au-delà de ce qui est prescrit par la loi	<ul style="list-style-type: none"> • Horaires imprévisibles incluant les heures supplémentaires • Travail sur appel/disponibilité continue • Non possibilité d'être joint par téléphone au travail ou de faire des appels personnels
2	L'organisation est sensibilisée au problème mais a peu de mesures de conciliation	<ul style="list-style-type: none"> • Prévisibilité des heures supplémentaires • Travail sur appel/disponibilité à périodes fixes • Possibilité d'être joint par téléphone au travail ou de faire des appels personnels
1	L'organisation est sensibilisée au problème et gère les demandes à la discrétion du gestionnaire	<ul style="list-style-type: none"> • Horaires flexibles • Échanges d'horaires • Banque d'heures
0	L'organisation facilite l'équilibre travail/vie personnelle par un ensemble de mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Aménagement des horaires possible pour des fins personnelles • Postes à temps partiel • Congés et traitements différés • Congés maladies enfants/parents • Retour progressif post-maternité/paternité • Garderie sur place • Congés parentaux
Votre pointage :		
Commentaires :		

Partie 2 - Composantes clés de l'organisation du travail

A. CHARGE DE TRAVAIL		
<p><i>Cet indicateur fait référence à la quantité de travail à accomplir, aux exigences mentales et émotionnelles, de même qu'aux contraintes de temps.</i></p> <p><i>Note à l'intervenant : Évaluer l'importance du temps supplémentaire non rémunéré (ex. : dépassement des heures régulières de travail, travail à la maison, travail les fins de semaine)</i></p>		
Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Il y a constamment surcharge de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs tâches effectuées ou temps nettement insuffisant, manque de préparation ou de compétences requises • Non remplacement des personnes qui quittent pour maladie ou retraite • Modification ou ajout des tâches sans vérification préalable des disponibilités ou de la charge
2	Il y a fréquemment surcharge de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Formation ou préparation insuffisante du personnel (ex : nouvelle technologie, nouveau procédé de travail) • Variations périodiques en fonction de la demande de la clientèle
1	Il y a ponctuellement surcharge de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Travail souvent interrompu • Travail urgent ou imprévu doit être fait (ex : temps supplémentaire exigé)
0	La charge de travail est perçue adéquate par les employés; les exigences des postes tiennent compte des capacités des employés et des préoccupations des employés	<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs adéquats et réalisables dans les heures de travail régulières • Travail organisé de manière à respecter les capacités, les compétences et les habilités des employés • 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 les attentes réalistes • Remplacement des personnes qui quittent pour maladie ou retraite • Disponibilité de faire appel à des ressources d'appoint en cas de surcharge
Votre pointage :		
Commentaires :		

Partie 2 - Composantes clés de l'organisation du travail (suite)

B. RECONNAISSANCE AU TRAVAIL		
<i>Cet indicateur fait référence aux différentes façons de reconnaître les efforts, tant des hommes que des femmes, qu'il s'agisse de rémunération, d'estime, de respect, de sécurité d'emploi, ou encore, de perspective de promotion.</i>		
Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Manque de respect et aucune activité de reconnaissance dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Situations de favoritisme ou de discrimination en fonction, par exemple, du sexe, de l'âge, de l'ethnie, de la religion, de la classe sociale ou dans la distribution des tâches, le contrôle de la ponctualité, l'octroi de promotion, de vacances ou de formation
2	Des activités de reconnaissance sont présentes dans l'entreprise, mais axées seulement sur les relations sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Carte de souhaits et cadeau à la retraite • Activités sociales • Salle et temps adéquats de repos/pauses • Avantages particuliers pour accès aux produits ou services de l'entreprise
1	Quelques activités de reconnaissance centrées sur le travail accompli sont présentes dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Prix (ex. : défis de production) • Lettre de félicitations du supérieur (ex. : pour un client satisfait) • Octroi de mandats spéciaux en fonction des habiletés et succès antérieurs
0	Des activités de reconnaissance sont encouragées par la direction tant sur l'estime de l'entourage (qualité et utilité du travail accompli) que sur le cheminement de carrière	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître les bons coups chez tous les employés de façon systématique • Sensibilisation et formation des gestionnaires en matière de reconnaissance • Intégrer la reconnaissance dans les critères d'évaluation des gestionnaires • Formation et mécanismes favorisant la promotion de carrière interne • Octroi de congés d'études • Évaluation régulière des efforts des employés
Votre pointage :		
Commentaires :		

Partie 2 - Composantes clés de l'organisation du travail (suite)

C. SOUTIEN SOCIAL DES SUPÉRIEURS		
<i>Cet indicateur fait référence à la disponibilité et la capacité des supérieurs à soutenir leurs employés.</i>		
Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Les supérieurs sont non accessibles et incapables de régler les problèmes ou de soutenir leurs employés et présence de relations conflictuelles avec certains employés	<ul style="list-style-type: none"> • Propos méprisants • Tolérance à la discrimination • Changement d'horaires sans préavis
2	Les supérieurs sont accessibles mais laissent traîner en longueur les problèmes et soutiennent peu leurs employés	<ul style="list-style-type: none"> • Tolérance aux incivilités et aux conflits • Non appui des employés devant un client insatisfait
1	Les supérieurs donnent un bon soutien à leurs employés, règlent les problèmes mais leur accessibilité est limitée	<ul style="list-style-type: none"> • Programme d'accueil des nouveaux employés • Possibilité de rencontrer son supérieur • Présence du supérieur sur nombreux comités
0	Les supérieurs donnent un bon soutien à leurs employés, règlent les problèmes et sont accessibles	<p>Le supérieur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se soucie du bien-être des personnes qui sont sous son autorité (ex. : écoute de leurs besoins lors de rencontres ou lors de sondage) • Tient régulièrement des réunions d'équipe et crée des comités pour faire travailler les gens ensemble autour de projets ou pour régler des problèmes de fonctionnement • Facilite la réalisation du travail (temps, outils, ressources) • Met en place des mécanismes pour évaluer et donner suite aux requêtes et les suggestions des employés dans un délai raisonnable • Gère les conflits rapidement et sert de médiateur • Reçoit de la formation en santé psychologique (incluant coaching)
Votre pointage :		
Commentaires :		

Partie 2 - Composantes clés de l'organisation du travail (suite)

D. SOUTIEN SOCIAL DES COLLÈGUES		
<i>Cet indicateur fait référence à l'esprit d'équipe, au degré de cohésion dans le groupe, de même à l'assistance et à la collaboration de la part des collègues dans l'accomplissement des tâches.</i>		
Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Absence d'esprit d'équipe et de collaboration et présence de relations conflictuelles entre collègues	<ul style="list-style-type: none"> • Nombreuses incivilités (manque de respect, remarques et blagues désobligeantes fréquentes) • Compétition entre collègues • Instabilité des équipes
2	Absence d'esprit d'équipe, mais absence de relations conflictuelles entre collègues	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune entraide • Chacun pour soi
1	Aide et collaboration entre collègues de façon ponctuelle seulement	<ul style="list-style-type: none"> • Aidants naturels • Mentorat
0	Esprit d'équipe et de collaboration tant au niveau de l'aide et de l'assistance dans les tâches que dans les relations entre collègues	<ul style="list-style-type: none"> • Information nécessaire à la réalisation du travail est partagée entre collègues • Promotion de comportements positifs au travail afin d'éviter les conflits et assurer des comportements respectueux • Système ou procédure permet aux employés et aux gestionnaires de rapporter des comportements inacceptables • Existence d'associations ou de regroupements de travailleurs • Sentiment d'appartenance à l'équipe et à l'entreprise (ex. : participation aux activités sociales)
Votre pointage :		
Commentaires :		

Partie 2 - Composantes clés de l'organisation du travail (suite)

E. LATITUDE DÉCISIONNELLE		
<i>Cet indicateur fait référence à la possibilité d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser et la possibilité d'utiliser ou développer ses habiletés.</i>		
Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Les employés ont des tâches répétitives ou n'ont aucune liberté de décider comment faire leur travail	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle serré des façons de faire et des résultats à atteindre • Travail répétitif (à la chaîne ou production en série)
2	Les employés ont un travail varié, mais ne participent pas aux décisions et n'ont pas la possibilité d'utiliser leurs compétences ou de faire preuve d'initiative	<ul style="list-style-type: none"> • Travail routinier • Standardisation des méthodes de travail et des résultats • Rythme imposé • Contrôle serré de la production (quantité et qualité) • Sanction en cas d'erreurs • Difficulté à faire un travail de qualité
1	Les employés ont des tâches variées, ont la possibilité d'utiliser et de développer leurs compétences, mais ne participent pas aux décisions	<ul style="list-style-type: none"> • Exigences de rendement établies sans consultation des employés
0	Les employés ont des tâches variées, participent aux décisions, ont la possibilité de choisir comment effectuer leur travail, d'utiliser et de développer leurs compétences, de faire preuve de créativité	<ul style="list-style-type: none"> • Employés encouragés à utiliser leurs compétences et leur initiative dans leur travail et à développer de nouvelles compétences pour réaliser de nouvelles tâches • Participation des employés aux décisions organisationnelles qui les concernent (ex. : temps de travail, plan de formation et développement professionnel, exigences de rendement, etc.) • Les employés ont un contrôle sur leurs méthodes et leur rythme de travail
Votre pointage :		
Commentaires :		

Partie 2 - Composantes clés de l'organisation du travail (suite)

F. INFORMATION ET COMMUNICATION		
<i>Cet indicateur fait référence aux moyens mis en place par la direction pour informer et consulter, sur le contexte de l'organisation et sur la vision de la direction.</i>		
Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Les employés ne sont pas informés du contexte de l'entreprise et de la vision de la direction	<ul style="list-style-type: none"> • Rumeurs fréquentes et souvent contradictoires au sujet de l'entreprise • Aucune information sur les plans de restructuration, sur la situation économique ou sur les nouvelles politiques de gestion de l'entreprise
2	Les employés sont informés ponctuellement du contexte de l'entreprise et de la vision de la direction	<ul style="list-style-type: none"> • Communication écrite de la direction (ex : Web, intranet) • Informations transmises à un nombre limité de personnes • Rencontre des employés seulement lorsqu'un survient un événement ou un problème important
1	Les employés sont informés et rencontrés par leurs gestionnaires sur le contexte de l'entreprise et de la vision de la direction	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre d'information par la direction et les gestionnaires (fréquence, nombre par année) après que la décision ait été prise • Rencontre occasionnelle de consultation de la direction avec son personnel
0	Les employés sont informés, rencontrés et consultés par leurs gestionnaires sur le contexte de l'entreprise et la vision de la direction	<ul style="list-style-type: none"> • Politique claire concernant la diffusion de l'information (transparence) • Mécanismes clairs et fonctionnels de communication dans les deux sens • Mécanismes formels pour la consultation des employés et la prise de décision (ex. : comité condition féminine) • Informations régulières (en temps réel) sur les succès et les échecs des actions réalisées et des changements à venir • Implantation progressive et participative des changements organisationnels
Votre pointage :		
Commentaires :		

ANNEXE A

DESCRIPTION DES INDICATEURS PSYCHOSOCIAUX

DESCRIPTION DES INDICATEURS PSYCHOSOCIAUX

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 qui menacent l'emploi.
B. Absentéisme maladie	Connaître la fréquence et la durée d'absence pour maladie et leur évolution au cours des dernières années de même que l'importance de symptômes ou comportements liés à une maladie et affectant la productivité (présentéisme).
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	
DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	CET INDICATEUR RÉFÈRE À
A. Charge de travail	La quantité de travail à accomplir, aux exigences mentales et émotionnelles, de même qu'aux contraintes de temps.
B. Reconnaissance au travail	Différentes façons de reconnaître les efforts, tant des hommes que des femmes, qu'il s'agisse de rémunération, d'estime, de respect, de sécurité d'emploi, ou de perspective 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. Latitude 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	Les moyens mis en place par la direction pour informer et consulter sur le contexte de l'organisation et sur la vision de la direction.

ANNEXE B

GRILLE SIMPLIFIÉE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

GRILLE SIMPLIFIÉE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Y a-t-il des risques élevés pour la santé psychologique dans votre organisation?

De façon générale dans mon organisation...

Contexte de l'organisation

- Les perspectives de sécurité d'emploi sont plutôt insatisfaisantes
- Les coûts de l'assurance invalidité ou de l'absentéisme sont à la hausse spécialement à l'égard des problèmes de santé psychologique
- Les activités de prévention en santé au travail visent la santé physique seulement
- La politique contre le harcèlement psychologique est peu appliquée
- Les activités de retour au travail se limitent au contrôle des absences et à l'accommodement pour des problèmes de CSST
- L'organisation prévoit peu de mesures de conciliation travail et vie personnelle

Composantes clés de l'organisation

- Il y a constamment surcharge de travail
- Aucune activité de reconnaissance n'est prévue sinon au moment de la retraite
- Les supérieurs sont peu accessibles
- Il y a peu de collaboration entre collègues
- Les employés participent peu aux décisions
- Les employés ne sont pas informés du contexte de l'entreprise et de la vision de la direction

ANNEXE C

NOTE FINALE ET ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER

NOTE FINALE ET ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER

Partie 1			
Description de l'indicateur	Risque (0 à 3)	Définition opérationnelle du niveau de risque	Orientations à privilégier
A. Contexte de travail et d'emploi <i>Importance de l'insécurité d'emploi et des changements organisationnels en cours ou prévus qui menacent l'emploi</i>			<input type="checkbox"/> Garantie de ne pas être congédié par manque de travail <input type="checkbox"/> Droit ou placement prioritaire sur postes vacants <input type="checkbox"/> Maintien des acquis en cas de suppression de postes <input type="checkbox"/> Création d'emplois permanents
B. Absentéisme maladie <i>Évolution du nombre de cas et de la durée d'absence pour maladie au cours des 3 dernières années de même que les symptômes et comportements liés une maladie</i>			<input type="checkbox"/> Mesurer de façon systématique l'absentéisme <input type="checkbox"/> Évaluer la proportion des absences attribuables au travail et les facteurs associés <input type="checkbox"/> Mettre en place un plan d'action <input type="checkbox"/> Intensifier l'implantation d'un plan d'action
C. Politique de santé au travail <i>Prévention des problématiques de santé en général et pour la santé psychologique</i>			<input type="checkbox"/> Activités visant l'amélioration des composantes clés de l'organisation du travail (voir partie 2).
D. Politique contre la violence et le harcèlement psychologique <i>Prévention de la violence et du harcèlement psychologique au travail</i>			<input type="checkbox"/> Formation aux employés sur l'application de la politique <input type="checkbox"/> Mécanismes favorisant la déclaration tant de la part des victimes ou des témoins <input type="checkbox"/> Mécanismes de gestion des plaintes connus et appliqués (nom du responsable et nombre de plaintes reçues) <input type="checkbox"/> Participation des travailleurs à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique
E. Activités ou programme de retour au travail <i>Activités de retour au travail après une absence pour maladie, spécialement lors des problématiques de santé psychologique</i>			<input type="checkbox"/> Affectation à un autre poste <input type="checkbox"/> Formation aux gestionnaires <input type="checkbox"/> Rencontre par les gestionnaires des personnes absentes avant le retour au travail <input type="checkbox"/> Aménagement dans l'organisation du travail <input type="checkbox"/> Préparation des collègues à l'accueil
F. Activités ou programme de conciliation travail et vie personnelle <i>Activités facilitant la conciliation travail et vie personnelle au-delà de ce qui est prévu par la loi</i>			<input type="checkbox"/> Aménagement des horaires possible pour des fins personnelles <input type="checkbox"/> Postes à temps partiel <input type="checkbox"/> Congés et traitements différés <input type="checkbox"/> Congés maladies enfants/parents <input type="checkbox"/> Retour progressif post-maternité/paternité <input type="checkbox"/> Garderie sur place
Sous-total			

Partie 2			
Description de l'indicateur	Risque (0 à 3)	Définition opérationnelle du niveau de risque	Orientations à privilégier
<p>A. Charge de travail</p> <p><i>Quantité de travail à accomplir, aux exigences mentales et émotionnelles, de même qu'aux contraintes de temps</i></p>			<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Objectifs adéquats et réalisables dans les heures de travail régulières <input type="checkbox"/> Travail organisé de manière à respecter les capacités, les compétences et les habilités des employés <input type="checkbox"/> Rencontres régulières avec le supérieur pour fixer des objectifs et évaluer si les moyens pour les atteindre sont suffisants <input type="checkbox"/> Descriptions de postes et de tâches connues et des attentes réalistes <input type="checkbox"/> Remplacement des personnes qui quittent pour maladie ou retraite <input type="checkbox"/> Disponibilité de faire appel à des ressources d'appoint en cas de surcharge
<p>B. Reconnaissance au travail</p> <p><i>Différentes façons de reconnaître les efforts, tant des hommes que des femmes, qu'il s'agisse de rémunération, d'estime, de respect, de sécurité d'emploi, ou encore, de perspective de promotion.</i></p>			<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Reconnaître les bons coups chez tous les employés de façon systématique <input type="checkbox"/> Sensibilisation et formation des gestionnaires en matière de reconnaissance <input type="checkbox"/> Intégrer la reconnaissance dans les critères d'évaluation des gestionnaires <input type="checkbox"/> Formation favorisant la promotion de carrière <input type="checkbox"/> Octroi de congés d'études <input type="checkbox"/> Évaluation régulière des efforts des employés
<p>C. Soutien des supérieurs</p> <p><i>Disponibilité et capacité des supérieurs à soutenir leurs employés</i></p>			<p>Le supérieur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se soucie du bien-être des personnes qui sont sous son autorité (ex. : écoute de leurs besoins lors de rencontres ou lors de sondage) <input type="checkbox"/> Tient régulièrement des réunions d'équipe et crée des comités pour faire travailler les gens ensemble autour de projets ou pour régler des problèmes de fonctionnement <input type="checkbox"/> Facilite la réalisation du travail (temps, outils, ressources) <input type="checkbox"/> Met en place des mécanismes pour évaluer et donner suite aux requêtes et aux suggestions des employés dans un délai raisonnable <input type="checkbox"/> Gère les conflits rapidement et sert de médiateur <input type="checkbox"/> Reçoit de la formation en santé psychologique (incluant coaching)

Partie 2 (suite)			
Description de l'indicateur	Risque (0 à 3)	Définition opérationnelle du niveau de risque	Orientations à privilégier
<p>D. Soutien des collègues</p> <p><i>Esprit d'équipe, degré de cohésion dans le groupe, de même que l'assistance et la collaboration de la part des collègues dans l'accomplissement des tâches</i></p>			<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'information nécessaire à la réalisation du travail est partagée entre collègues <input type="checkbox"/> Promotion de comportements positifs au travail afin d'éviter les conflits et assurer des comportements respectueux <input type="checkbox"/> Système ou procédure permet aux employés et aux gestionnaires de rapporter des comportements inacceptables <input type="checkbox"/> Existence d'associations ou de regroupements de travailleurs <input type="checkbox"/> Sentiment d'appartenance à l'équipe et à l'entreprise (participation aux activités sociales)
<p>E. Latitude décisionnelle</p> <p><i>Possibilité d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser et la possibilité d'utiliser ou développer ses habiletés</i></p>			<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Employés encouragés à utiliser leurs compétences et leur initiative dans leur travail et à développer de nouvelles compétences pour réaliser de nouvelles tâches <input type="checkbox"/> Participation des employés aux décisions organisationnelles qui les concernent (ex. : temps de travail, plan de formation et développement professionnel, exigences de rendement, etc.) <input type="checkbox"/> Les employés ont un contrôle sur leurs méthodes et leur rythme de travail
<p>F. Information et communication</p> <p><i>Moyens mis en place par la direction pour informer et consulter sur le contexte de l'organisation et sur la vision de la direction</i></p>			<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Politique claire concernant la diffusion de l'information (transparence) <input type="checkbox"/> Mécanismes clairs et fonctionnels de communication dans les deux sens <input type="checkbox"/> Mécanismes formels pour la consultation des employés et la prise de décision (ex. : comité condition féminine) <input type="checkbox"/> Informations régulières (en temps réel) sur les succès et les échecs des actions réalisées et des changements à venir <input type="checkbox"/> Implantation progressive et participative des changements organisationnels
Sous-total			
Total (maximum 36 points)			

ANNEXE D

QUESTIONNAIRE - RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Directives pour remplir le questionnaire

Âge du participant(e) : _____ ans

Sexe : Féminin Masculin

En vous référant à votre emploi principal actuel, veuillez répondre à toutes les questions. Pour les questions de 1 à 26, veuillez indiquer votre degré d'accord avec chacun des énoncés en cochant la case qui correspond le mieux à votre situation. Vous avez 4 choix de réponse possibles, soit vous êtes : **Fortement en désaccord**, **En désaccord**, **D'accord** ou **Fortement d'accord**. La question 27 se répond par OUI ou NON, alors que, pour la question 28, vous avez 4 choix de réponse : **Jamais**, **Rarement**, **Parfois**, **La plupart du temps** ou **Tout le temps**.

Questionnaire (28 questions)	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
1. Mon travail exige que j'apprenne des choses nouvelles.				
2. Mon travail exige un niveau élevé de qualifications.				
3. Mon travail consiste à refaire toujours les mêmes choses.				
4. J'ai la liberté de décider comment je fais mon travail.				
5. J'ai passablement d'influence sur la façon dont les choses se passent à mon travail.				
6. Mon travail exige d'aller très vite.				
7. On me demande de faire une quantité excessive de travail.				
8. J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail.				
9. Je reçois des demandes contradictoires de la part des autres. (Ces demandes peuvent provenir de différents groupes : supérieurs, collègues, clientèle, etc. Il s'agit de ce que vous vivez en général au travail.)				
10. Mon travail exige de travailler très fort. (Exigences mentales ou physiques)				
11. Mes collègues facilitent l'exécution de mon travail.				
12. À mon travail, j'ai l'impression de faire partie d'une équipe.				
13. Mes collègues ont une attitude hostile ou conflictuelle envers moi. (Il peut s'agir d'une attitude agressive)				
14. Au travail, mes efforts sont suffisamment appréciés. (Le manque d'appréciation peut provenir de différents groupes : supérieurs, collègues, clientèle, etc. Il s'agit de ce que vous vivez en général au travail.)				

Questionnaire - suite	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord	
15. Mon supérieur immédiat réussit à faire travailler les gens ensemble.					
16. Mon supérieur immédiat prête attention à ce que je dis.					
17. Mon supérieur immédiat facilite la réalisation du travail.					
18. Mon supérieur immédiat a une attitude hostile ou conflictuelle envers moi. (Il peut s'agir d'une attitude agressive)					
19. Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs.					
20. Mes perspectives de promotion sont faibles.					
21. Ma sécurité d'emploi est faible.					
22. Vu tous mes efforts et réalisations, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail.					
23. Vu tous mes efforts et réalisations, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.					
24. Vu tous mes efforts et réalisations, mon salaire est satisfaisant.					
25. Je subis plusieurs interruptions et dérangements dans la réalisation de mes tâches.					
26. Au travail, on me traite équitablement.					
27. Au cours des 12 derniers mois, vous est-il arrivé d'aller au travail malgré l'impression que vous devriez plutôt vous absenter parce que vous étiez malade ?	OUI		NON		
28. Au cours du dernier mois, à quelle fréquence vous êtes-vous senti (e) :	Jamais	Rarement	Parfois	La plupart du temps	Tout le temps
A. Nerveux/nerveuse					
B. Désespéré(e)					
C. Agité(e) ou ne tenant pas en place					
D. Si déprimé(e) que plus rien ne pouvait vous faire sourire					
E. Que tout était un effort					
F. Bon(ne) à rien					

Fin du questionnaire – merci!

N° de l'entreprise : _____ Nom de l'entreprise : _____

www.inspq.qc.ca

*Institut national
de santé publique*

Québec 