



## Politique de gestion des risques psychosociaux

### ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

Par la présente politique, la direction reconnaît que **l'organisation du travail, les pratiques de gestion, les conditions d'emploi** et les **relations sociales** doivent favoriser la santé tant physique que psychologique des personnes qui y œuvrent. Elle reconnaît également le droit aux employés de travailler dans un milieu où l'on prend soin de leur intégrité psychique. En conséquence, la direction fait preuve d'un réel engagement dans le but d'identifier et de gérer les risques psychosociaux dans son milieu de travail, à l'égard des personnes visées par la présente politique.

La direction s'engage à mettre en place des moyens de prévention et de gestion nécessaires en vue de favoriser un milieu de travail exempt de facteurs de risques psychosociaux susceptibles d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique.

### OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Conjointement à la politique contre le harcèlement, les objectifs de la politique sont les suivants :

- ✓ Assurer un milieu de travail favorisant une bonne santé ainsi qu'une bonne intégrité physique et psychique ;
- ✓ Prévenir et réduire les risques psychosociaux du travail et leurs impacts néfastes sur la santé psychologique et la santé physique des individus ;
- ✓ Assurer à toute personne le droit d'être considérée et traitée avec respect en toute équité ;
- ✓ Prévenir les situations à risque par la sensibilisation, l'information et la formation ;
- ✓ Assurer aux personnes que toute situation entraînant des lésions psychologiques sera traitée rapidement, dans la plus grande discrétion et qu'elles seront protégées de toutes représailles;
- ✓ Prendre les mesures requises pour corriger les situations à risque ;
- ✓ Répondre aux responsabilités légales en matière de santé et de sécurité du travail, qui couvrent aussi la santé psychologique (LSST Article 51) ;
- ✓ Réduire les coûts de santé qui nuisent à la productivité : absentéisme, roulement de personnel, présentéisme, départs prématurés à la retraite, accidents de travail, etc.

### DÉFINITIONS

Les risques psychosociaux du travail sont définis comme des :

« Facteurs qui sont liés à **l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi** et aux **relations sociales** et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées » (INSPQ, 2016).

Il existe plusieurs facteurs pouvant affecter l'intégrité physique et psychique des employés.

La CNESST considère ceux-ci comme étant les principaux risques psychosociaux :

- ✓ Le harcèlement au travail;
- ✓ La violence physique ou psychologique, dont la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel;
- ✓ L'exposition à des événements traumatiques.

L'INSPQ et la CNESST considèrent également ces derniers comme les principaux facteurs de risque :

- ✓ La charge de travail;
- ✓ L'autonomie décisionnelle;
- ✓ La reconnaissance;
- ✓ Le soutien social du supérieur et des collègues;
- ✓ La justice organisationnelle;
- ✓ L'information et la communication.

### **Le harcèlement au travail**

La loi sur les normes du travail définit le harcèlement comme suit : « une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste ».

**Pour plus d'information sur le harcèlement au travail, voir la politique prévue à cet effet.**

### **La violence physique ou psychologique**

La violence en milieu de travail peut être physique ou psychologique, et comprend la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel. Dans tous les secteurs d'activité, la violence peut survenir sur le lieu de travail, dans les circonstances ou à l'occasion du travail.

La violence peut être interne ou externe :

Violence interne :

Elle se manifeste entre les membres du personnel provenant de tous les niveaux hiérarchiques d'une même organisation, y compris par le personnel d'encadrement.

#### Violence externe :

Elle peut s'exprimer entre des travailleurs et toute autre personne présente dans le milieu de travail sans lien d'emploi avec celui-ci, comme un client, un patient, un élève ou un fournisseur (CNESST, 2023).

**Pour plus d'information sur la violence physique et psychologique, voir la politique prévue à cet effet.**

#### **L'exposition à des événements potentiellement traumatiques**

Un événement potentiellement traumatique (ÉPT) est un événement présentant une menace à la vie ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne, comme :

- ✓ Une menace de mort;
- ✓ Une blessure grave;
- ✓ De la violence sexuelle;
- ✓ Un décès.

Une personne peut être exposée à un événement potentiellement traumatique de différentes façons dans le contexte de son travail, par exemple :

- ✓ Être victime de l'évènement;
- ✓ Être témoin de l'évènement;
- ✓ Apprendre qu'un proche a été exposé à un ÉPT;
- ✓ Être exposé de manière répétée à des détails d'un ÉPT.

Les personnes exposées à ce type d'évènements sont invitées à ouvrir un dialogue avec leur supérieur immédiat et à ne pas hésiter à contacter les ressources externes d'aide spécialisées (CNESST, 2023).

#### **La charge de travail**

La charge de travail réfère à la quantité de travail à accomplir, aux exigences intellectuelles requises et aux contraintes de temps à respecter dans la réalisation du travail. Elle comporte une dimension subjective: la charge de travail ressentie est aussi importante que la charge de travail demandée. Elle doit être abordée de façon globale en tenant compte de la complexité du travail réel, des demandes formelles et informelles qui sont faites aux travailleurs, des ressources et des outils mis à la disposition de chacun pour réaliser le travail, du temps disponible et des imprévus que l'on ne peut pas toujours prévoir et qui ont un impact sur la charge de travail (INSPQ, 2021).

## **L'autonomie décisionnelle**

L'autonomie décisionnelle fait référence à la possibilité d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser et la possibilité d'utiliser ou de développer ses habiletés. Un milieu de travail où l'autonomie décisionnelle est élevée se reflète par :

- ✓ La possibilité et l'encouragement à utiliser sa créativité, à faire preuve d'initiative et à développer ses compétences pour réaliser de nouvelles tâches ;
- ✓ Une marge de manœuvre pour prendre des décisions de manière autonome, pour choisir ses méthodes de travail et contrôler le rythme de travail ;
- ✓ La participation des employés aux décisions organisationnelles qui les concernent ;
- ✓ L'implication des employés avant, pendant et après les changements organisationnels.

L'autonomie décisionnelle renvoie donc à la fois à la notion de contrôle, c'est-à-dire à la liberté de pouvoir décider comment effectuer son travail et d'influencer la façon dont les choses se passent dans le milieu, et à la notion d'accomplissement de soi, en référence à la possibilité d'utiliser sa créativité et d'apprendre des choses nouvelles (INSPQ, 2016).

## **La reconnaissance au travail**

La reconnaissance fait référence aux différentes façons de reconnaître les efforts et les réalisations, qu'il s'agisse de rémunération, d'estime, de respect, d'équité, de sécurité d'emploi, ou encore, de perspective de promotion. La reconnaissance doit porter sur le travail (le faire) et non pas sur la personne (l'être). Les pratiques de reconnaissance doivent être authentiques pour que les personnes envers qui elles sont destinées en ressentent les effets positifs. (INSPQ, 2021).

## **Le soutien social du supérieur et des collègues**

Le soutien social du supérieur immédiat se traduit par des pratiques de gestion qui favorisent l'écoute, l'ouverture aux opinions et la disponibilité du supérieur immédiat pour ses employés. Cet indicateur fait référence à la capacité du supérieur immédiat à soutenir les employés de même que le degré de dignité, de politesse et de respect avec lesquels les employés sont traités par leur supérieur.

Le soutien social des collègues fait référence à l'esprit d'équipe, au degré de cohésion dans le groupe, de même qu'à l'assistance et à la collaboration de la part des collègues dans l'accomplissement des tâches (INSPQ, 2021).

## **La justice organisationnelle**

La justice organisationnelle réfère à la perception des travailleuses et des travailleurs quant au caractère juste, équitable et transparent des politiques, des procédures et des décisions qui les concernent. Elle repose sur l'impartialité, la cohérence et la transparence dans l'élaboration et l'application des règles, ainsi que sur la considération des individus dans les processus

décisionnels. Elle implique également l'équité dans les relations de travail et dans la distribution des ressources, contribuant ainsi à un climat de travail sain et respectueux.

### **L'information et la communication**

Lorsque trop peu d'information est transmise aux employés, un climat d'incertitude et de méfiance s'installe et il est fréquent de voir des rumeurs circuler. Une bonne diffusion de l'information, sur une base régulière, permet aux personnes d'avoir une information juste et de connaître d'avance l'évolution des changements susceptibles de modifier leur travail et de s'y préparer, de manière à en minimiser les impacts. La diffusion de l'information permet donc de diminuer l'incertitude et l'anxiété (INSPQ, 2022).

## **RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **Direction**

- ✓ Endosser la présente politique afin de démontrer l'engagement à identifier et à gérer les risques psychosociaux du travail ;
- ✓ Soutenir l'application de la politique et sa diffusion à l'ensemble des personnes visées par la politique ;
- ✓ Accueillir les préoccupations et les questions avec respect ;
- ✓ Initier des activités de sensibilisation et de prévention auprès de l'ensemble des personnes visées par la politique ;
- ✓ S'assurer que les employés connaissent la politique et qu'ils puissent s'y référer au besoin ;
- ✓ S'assurer que les personnes appelées à intervenir reçoivent l'information et la formation nécessaires pour accomplir les rôles et responsabilités qui leur sont dévolus dans le cadre de la politique ;
- ✓ Rappeler régulièrement aux employés l'existence de la politique et faire les suivis appropriés ;
- ✓ Donner les moyens nécessaires à l'analyse des situations de travail (temps, sensibilisation ou formation, accès aux documents ou informations pouvant être utiles pour l'analyse) ;
- ✓ Être présent à certaines étapes clés de la démarche (préparation, définition du plan d'action, son suivi) ;
- ✓ Protéger la parole des employés interrogés dans le cadre de la démarche de prévention ;
- ✓ Mettre en œuvre des actions de prévention qui tiennent compte des résultats de l'analyse ;
- ✓ Évaluer les actions de prévention apportées afin de vérifier les impacts positifs ou négatifs de celles-ci ;
- ✓ S'assurer que l'information sur la politique soit transmise au personnel ;
- ✓ Recueillir les situations problématiques soumise par les employés ;
- ✓ Intervenir rapidement pour prévenir et gérer les risques psychosociaux dès qu'une situation problématique est soulevée.

## **Employés**

- ✓ Agir avec respect et considération envers les personnes avec qui ils sont en contact au travail ;
- ✓ Présenter les situations problématiques rencontrées à leur gestionnaire dans le cadre des risques psychosociaux ;
- ✓ Réagir s'ils sont victimes ou témoins d'une situation qui présente un risque pour la santé physique, psychologique et psychique. S'il est possible d'intervenir immédiatement, il est important de le faire. Sinon les employés ont la responsabilité de signaler la situation à leur gestionnaire ;
- ✓ Participer au processus de prévention.

## **CONFIDENTIALITÉ**

L'employeur respecte le droit à la confidentialité des renseignements personnels relativement à l'application de la présente politique. L'employeur reconnaît que ces renseignements demeureront confidentiels dans la mesure où l'employeur doit accomplir adéquatement les obligations ci-haut décrites.

## **RÉVISION**

La présente politique est révisée annuellement.