

GISGUF 2016

Les risques psychosociaux

Pascale Poudrette, Mps,
Directrice du BIMH
Août 2016

Définition des risques psychosociaux

Les risques psychosociaux au travail sont les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.

Cette définition doit inclure les éléments suivants :

- **Les causes:** conditions d'emploi, évènements perturbateurs, facteurs organisationnels et facteurs relationnels
- **Le mécanisme:** interaction avec le fonctionnement mental
- **Les effets:** altération de la santé mentale, physique et sociale

medecinedutravail.net rapport final (2011) par le Collège d'expertise sur les risques psychosociaux missionné par le Ministère du Travail France

Les causes

Que sont les facteurs psychosociaux?

Les facteurs psychosociaux sont des éléments qui influent sur la réponse psychologique des employés à leur travail et à leurs conditions de travail, et qui peuvent entraîner des problèmes de santé psychologique.

Ces facteurs englobent **la façon dont le travail est exécuté** (échéances, charge de travail, méthodes de travail) ainsi que **le contexte dans lequel il se déroule** (notamment les rapports et les interactions avec les supérieurs hiérarchiques, les collègues et les clients).

Protégeons la santé mentale au travail

© 2012 par J. Samra, M. Gilbert, M. Shain & D. Bilsker.

Centre for Applied Research in Mental Health and Addiction (CARMHA).

Les causes (suite)

Certains facteurs de risque:

- Stress
- Surcharge de travail;
- Manque de soutien et de reconnaissance;
- Manque d'autonomie au travail;
- Manque de communication et d'information;
- Manque d'ouverture de l'employeur envers les mesures de conciliation travail-vie personnelle;
- Manque de précision dans les consignes et les mandats;
- Précarité de l'emploi, c'est-à-dire ne pas avoir de garantie de pouvoir conserver son emploi.
- Relations tendues ou abusives dans le milieu de travail (conflit important, harcèlement psychologique, par exemple);
 - Événements perturbateurs (menace à sécurité).

Les causes (suite)

Chercheurs de l'Université Simon Fraser ont identifié treize facteurs organisationnels qui ont une incidence sur la santé:

1. Soutien psychologique
2. Culture organisationnelle
3. Clarté du leadership et des attentes
4. Courtoisie et respect
5. Compétences et exigences psychologiques
6. Croissance et perfectionnement
7. Reconnaissance et récompenses
8. Participation et influence
9. Gestion de la charge de travail
10. Engagement
11. Équilibre
12. Protection de la sécurité psychologique
13. Protection de la sécurité physique

Mécanisme

L'interaction avec le fonctionnement mental

La distinction entre détresse psychologique et celui de maladie mentale. p.ex. une personne peut être victime de harcèlement et expérimenter une détresse psychologique sans faire l'objet d'une maladie mentale.

La détresse psychologique peut être attribuable à des facteurs personnels, ou peut être causée ou du moins aggravée, par l'expérience de travail ou d'étude.

Si un préjudice psychologique est infligé à une personne par une autre ou par une situation en milieu de travail, l'établissement d'enseignement peut devoir assumer une part de responsabilité, directement ou par association.

Les effets possibles:

Sur la personne qui subit

- Détérioration de la santé physique et psychologique (nervosité, troubles anxieux, troubles d'adaptation, dépression, état de stress post-traumatique, suicide);
- Baisse d'estime de soi, perte de confiance en soi et envers les autres;
- Difficultés de concentration, insomnie, désordres physiologiques;
- Culpabilité, honte, peur, méfiance;
- Isolement, exclusion, sentiment d'impuissance;
- Perte de motivation au travail et aux études;
- Problèmes de toxicomanie ou d'alcoolisme;
- Difficultés professionnelles, voire perte d'emploi;
- Absences du travail, invalidité.

Les effets possibles:

Sur l'environnement de travail ou d'étude

- Formation de clans, climat de travail tendu ou hostile;
- Baisse de productivité;
- Dégradation « délibérée » des conditions de travail;
- Développement d'un climat malsain dans les rapports de travail;
- Conséquences dévastatrices pour la cohésion sociale;
- Perte de motivation, d'intérêt et d'engagement envers le travail;
- Diminution de la qualité des services;
- Augmentation du risque d'erreur;
- Augmentation du roulement du personnel;
- Augmentation de l'absentéisme, des dépressions, de l'épuisement professionnel.

Les effets possibles:

Sur l'établissement d'enseignement

- Perte de confiance envers l'organisation;
- Dommages à la réputation de l'établissement;
- Augmentation de l'absentéisme, taux élevé de roulement de personnel, difficultés de recrutement;
- Risques accrus de vandalisme et de dommages à la propriété, ainsi que de violence physique au travail;
- Augmentation des litiges, griefs, plaintes;
- Enfin, coûts légaux, augmentation des primes d'assurances collectives et versements de compensations financières;

Contexte moral et légal en changement

Afin d'assurer la sécurité psychologique, il faut adopter de **nouvelles normes de conduite** au travail et aux études qui obligent les gens à faire preuve d'équité, de civisme, de courtoisie et de respect les uns envers les autres.

L'intimidation, le harcèlement, la discrimination et la violence sont des exemples de conduite contrevenant à ces normes et pouvant entraîner un préjudice psychologique, tout comme le fait d'imposer des exigences et un rythme de travail déraisonnables.

Le contexte juridique évolue et certaines conduites ne sont plus tolérées et sont devenues inacceptables. **Depuis 2004, disposition sur le harcèlement psychologique dans la Loi sur les normes du travail au Québec.**

Les universités ont différentes responsabilités à l'égard de la détresse mentale, des préjudices psychologiques et de la maladie mentale. Certaines de ces responsabilités sont d'ordre moral, d'autres, d'ordre juridique.

Peut prendre différentes formes au niveau relationnel...



Peut prendre différentes formes au niveau relationnel...

Harcèlement psychologique au Québec:

- Harcèlement discriminatoire
- Harcèlement sexuel
- Harcèlement criminel
- Harcèlement psychologique (moral)

Violences à caractère sexuel;

Abus de pouvoir;

Violences verbales et physiques;

Problèmes de santé mental dans le milieu;

Menace à la sécurité.



Quoi faire?

*L'application des pistes d'action et des outils proposés doit tenir compte des particularités et ressources de chacune des universités et être adaptée à leur propre contexte.

Prévention primaire (information, sensibilisation et programme de prévention)

Prévention secondaire (intervention précoce et informelle)

Les interventions tertiaires (intervention formelle, urgence, réparation)

Analogie de la chute...

L'analogie de la chute...



1. Prévention primaire (information, sensibilisation)

Les établissements d'enseignement se doivent de :

- S'engager publiquement et passer à l'action pour prévenir les risques psychosociaux sur les campus;
- Évaluer régulièrement les zones et activités à risque dans le milieu et réajuster les moyens de prévention à déployer (p.ex. revoir certaines pratiques, les activités d'initiations, l'encadrement des fêtes);
- Impliquer activement les leaders étudiants, les associations étudiantes, les associations de personnel ou les syndicats dans les stratégies de prévention et d'intervention;
- Promouvoir les comportements de **témoins actifs**; outiller et encourager la communauté universitaire à se mobiliser contre les comportements irrespectueux;

1. Prévention primaire (information, sensibilisation)

Les établissements d'enseignement se doivent de:

Concentrer leurs efforts et favoriser les pratiques suivantes :

- Créer des politiques et des règlements efficaces;
- Dispenser de l'information à tous les membres de la communauté concernant les problématiques, les points de chute (les ressources désignées sur le campus), les ressources d'aide, les recours et les mesures coercitives applicables;
- Tenir des campagnes de sensibilisation;
- Offrir des programmes de prévention et de formation;
- Rendre obligatoire des formations p.ex. sur le respect, le civisme, le consentement, le harcèlement et les violences à caractère sexuel;
- Prioriser la sensibilisation des nouveaux étudiants lors de leur première session universitaire ainsi que les nouveaux employés (asseoir les valeurs);
- Mettre en place des comités spécialisés;

1. Prévention primaire (information, sensibilisation)

Les établissements d'enseignement se doivent de:

- Favoriser la collaboration des différents acteurs;
- Identifier et travailler à réduire les facteurs de risque;
- Développer un partenariat interuniversitaire afin de mieux partager l'expertise, les connaissances, les formations et le matériel de sensibilisation. Par exemple, « Sans oui, c'est non! »;
- Développer des liens et des réseaux de partenaires internes et externes afin de faciliter le travail de collaboration;
- Combiner les approches.

2. Prévention secondaire (intervention précoce et informelle)

Les établissements d'enseignement se doivent de :

- Convenir que les personnes victimes sont en droit de recevoir du respect et de l'empathie de la part de tous les intervenants et doivent pouvoir bénéficier de services exempts de préjugés;
- Évaluer les types d'intervention offerts sur leur campus, identifier les faiblesses de l'offre de service et les corriger;
- Identifier clairement les points de chute qui agiront comme ressource désignée lors d'incidents ou de signalements;
- Mettre en place un protocole d'intervention afin de réagir de façon optimale lors d'un signalement. Bien définir les tâches des acteurs appelés à intervenir, les responsabilités et les collaborations attendues;
- Distinguer les rôles et responsabilités de la ressource désignée (soutien, accompagnement, interventions informelles) de ceux de la personne attitrée au traitement des plaintes (enquête, décision, sanction et réparation);

2. Prévention secondaire (intervention précoce et informelle)

Les établissements d'enseignement se doivent de :

- S'assurer que les intervenants impliqués dans le traitement de ces inconduites soient formés p.ex. en matière de harcèlement ou de violence à caractère sexuel et qu'ils possèdent les compétences, l'expertise et les habiletés relationnelles pour accompagner les victimes;
- S'assurer du traitement confidentiel des signalements;
- Offrir la possibilité de faire des signalements anonymes afin de fournir de l'aide aux victimes et de les orienter vers les ressources;
- Rendre accessibles les interventions informelles (conciliation, recherche d'entente coaching, intervention dans le milieu, formation)
- Offrir des mesures de prévention et d'accommodement pour faciliter le traitement des situations et minimiser les impacts négatifs;
- Offrir du soutien psychologique et médical pour les personnes impliquées. Prendre en charge les victimes de manière précoce.

3. Intervention tertiaire (plainte formelle)

Les établissements d'enseignement se doivent de :

- Offrir un processus de plainte accessible, impartial, équitable, et perçu comme tel par la communauté universitaire afin de ne pas décourager le dépôt de plainte;
- S'assurer que le processus formel de plainte s'inspire des bonnes pratiques et que les différentes étapes du processus, les délais et les sanctions soient clairement définis et communiqués à l'ensemble de la communauté;
- Conduire avec diligence et professionnalisme les différentes étapes du processus de traitement d'une plainte formelle;

3. Intervention tertiaire (plainte formelle)

Les établissements d'enseignement se doivent de :

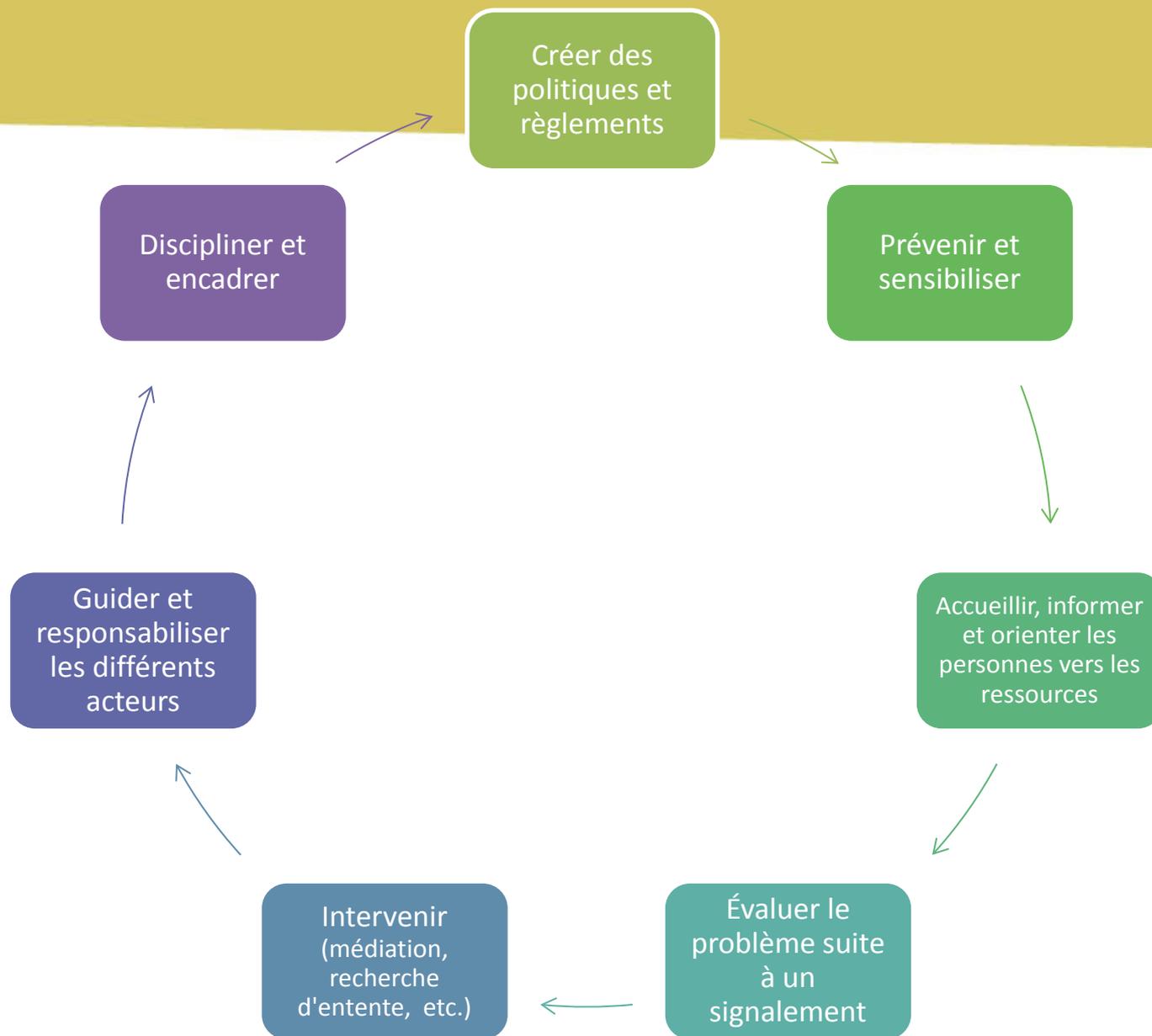
- Déterminer des sanctions appropriées et mettre en places des mesures dites réparatrices ou de soutien pouvant aider à minimiser les effets néfastes;
- Soutenir les personnes trouvées responsables afin de les aider dans la reconnaissance de leurs actes, les sensibiliser aux impacts de leurs gestes, les amener à poser des gestes de réparation, s'il a lieu, et à travailler à éviter qu'ils ne récidivent;
- Dégager les ressources humaines et financières afin d'avoir des ressources suffisantes, prêtes à répondre rapidement et adéquatement aux signalements et aux plaintes.
- Veiller à traiter toutes démarches formelles dans la plus grande discrétion;
- Informer sur les recours légaux.

3. Intervention tertiaire (urgence et cas perturbateurs)

Les établissements d'enseignement se doivent de :

- L'intervention ne peut être improvisée et les établissements se doivent d'être prêts à réagir rapidement et efficacement lors d'un signalement, d'une plainte ou d'une urgence.
- Évaluer le degré de dangerosité (risque suicidaire, danger pour autrui);
- Sécuriser les lieux et les personnes;
- Transmettre la liste des ressources et accompagner les victimes vers celles-ci;
- Faire un « arrêt d'agir » (expulsion temporaire du campus, suspension, requête en évaluation psychiatrique);
- Travailler en équipe (comité des cas perturbateurs) collaborer avec les ressources internes et externes;
- Faire appel au service d'urgence.

Modèle de plan d'action



Conclusions

- Toute personne a droit au respect de sa dignité et de son intégrité physique et à un milieu d'étude et de travail exempt de toutes formes de violences;
- La protection et la sécurité des personnes doivent être des priorités sur les campus;
- La lutte contre les risques psychosociaux s'appuie sur la promotion de valeurs fondamentales telles que le respect des personnes, l'égalité entre les hommes et les femmes, le respect des différences et de la diversité, la bienveillance et la responsabilisation;
- Les stratégies d'action pour faire face à ces problématiques diffèrent et doivent être adaptées à la réalité de chacun;

Conclusions (suite)

- Informer les gestionnaires et les personnes en autorité qu'ils ont la responsabilité d'agir avec diligence dès qu'un comportement inapproprié est porté à leur connaissance.
- Prendre les mesures disciplinaires ou correctives conséquentes envers l'auteur des inconduites;
- Faire la promotion d'une culture du respect et mobiliser l'ensemble de la communauté pour devenir des témoins actifs.
- Les établissements d'enseignement devraient collaborer davantage pour partager le matériel développé et conduire des campagnes de prévention communes.