

Aide-mémoire – questionnaires

Afin de vous permettre d'utiliser la grille d'observation des facteurs de risques psychosociaux (RPS) au sein de vos équipes.

Objectif

Au CISSS du Bas-Saint-Laurent, nous réaffirmons avec conviction notre engagement à offrir un milieu de travail sain et respectueux. En cohérence avec nos valeurs organisationnelles **RESPECT, ENGAGEMENT, COLLABORATION, BIENVEILLANCE ET EXCELLENCE**, nous voulons bâtir un environnement où chacun se sent reconnu, soutenu et pleinement engagé.

Cette démarche vous permettra de favoriser une mobilisation et une validation des principaux éléments que vous aurez observés auprès des employés pour ainsi assurer la santé physique, psychologique et sociale au travail. À cet effet, nous vous proposons cette grille pour faciliter votre démarche d'observation et d'évaluation des trois principaux facteurs de risques prioritaires ciblés par l'organisation, soit la charge de travail, les exigences émotionnelles et la violence au travail.

Étape 1 : Détection précoce de zones à risque au niveau de la gestion

Les indicateurs liés à la gestion des ressources humaines

Dans un premier temps, nous vous proposons de compléter les indicateurs liés à la gestion de vos ressources humaines puisqu'ils sont souvent les premiers signes d'irrégularités. Ces indicateurs rapportent des données quantitatives et factuelles qui permettent d'objectiver la situation et de mesurer l'évolution.

Étape 2 : Les risques psychosociaux, c'est quoi?

2.1 Définition

Les risques psychosociaux désignent l'ensemble des facteurs liés à l'organisation du travail, aux conditions de travail, aux relations professionnelles et à l'environnement qui peuvent avoir un impact négatif sur la santé mentale, physique et sociale des travailleurs.

Ils sont généralement associés à des situations de stress chronique ou de déséquilibre entre les exigences du travail et les ressources personnelles de l'employé disponibles pour y faire face.

2.2 Obligation de l'employeur

Conformément à la Loi 27, bien qu'il s'agisse d'une responsabilité partagée, l'employeur doit assurer les rôles suivants au niveau de la prévention des RPS :

- Identifier, évaluer et planifier la prévention des RPS;
- Informer et former ses employés;
- Réagir dès les premiers signes d'alerte;
- Identifier et évaluer les facteurs psychosociaux;
- Mettre en place un plan d'action structuré, s'il y a lieu;
- Veiller à la santé mentale et aux conditions de travail;
- Mettre en place un plan d'intervention, s'il y a lieu;
- Assurer un suivi et évaluer l'efficacité des mesures, y compris en télétravail.

2.3 Principaux facteurs de risque

RPS	Référence
Charge de travail excessive (quantité ou complexité des tâches)	Réfère à la quantité et à la complexité du travail à accomplir sur une période donnée, que ce travail soit intellectuel, physique, émotionnel ou la combinaison des trois dimensions.
Exigences émotionnelles liées à la tâche	Réfère à la disponibilité et la capacité du supérieur à soutenir ses employés de même que le degré de dignité, de politesse et de respect avec lequel ils sont traités par celui-ci.
Violence, harcèlement et incivilité	Se définit comme toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable et qui provoque une situation où une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée dans le cadre ou du fait direct de son travail.
Autonomie décisionnelle ou faible marge de manœuvre	Réfère à la possibilité pour la travailleuse ou le travailleur de prendre des décisions au sujet de son travail.
Reconnaissance ou équité	Réfère aux différentes façons de valoriser les efforts et les réalisations, ainsi que les habiletés et les compétences des travailleuses et des travailleurs.
Information et communication	Réfère aux moyens mis en place pour informer et consulter, de façon bidirectionnelle, sur les contextes de travail et d'organisation.
Soutien social du supérieur	Réfère à la disponibilité et la capacité du supérieur à soutenir ses employés de même que le degré de dignité, de politesse et de respect avec lequel ils sont traités par celui-ci.
Soutien social des collègues	Réfère au degré de cohésion, à l'esprit d'équipe, de même qu'à la collaboration et à l'assistance des collègues dans l'accomplissement des tâches.

Note : L'organisation souhaite prioriser les facteurs de risques précédemment cités. Toutefois, le contexte d'une démarche BEST (Bien-être et santé au travail) nous permet d'évaluer des facteurs de risques supplémentaires.

Étape 3 : Évaluer et mesurer

Partie 1 : Les trois facteurs de risque ciblés comme étant prioritaires pour l'organisation (charge de travail, exigences émotionnelles, violence au travail)

- ✓ À l'aide de la grille d'observation, répondre à chacune des questions par oui ou non afin de déterminer la présence ou l'absence des indicateurs observables;
- ✓ S'il y a présence d'un indicateur, veuillez déterminer la fréquence, à savoir si la situation est occasionnelle, régulière ou fréquente;
- ✓ Nous vous invitons à noter les facteurs de protection, les mesures d'atténuation ou toutes autres actions que vous avez mises en place ou que vous constatez que les employés ont mises en place avant la présente phase d'observation afin de documenter celles-ci;
- ✓ Dès que vous confirmez la présence d'un indicateur dont la fréquence se qualifie dans « fréquente » et qu'aucune mesure de protection n'est en place, il est important d'appliquer immédiatement les actions correctives et de planifier un suivi (voir modèle plan d'action);
- ✓ Vous pouvez compléter la grille par des observations formelles ou informelles. **Il est fortement recommandé d'avoir des discussions ouvertes avec vos équipes afin de valider vos observations et de les mobiliser dans la démarche.**

Partie 2 : Les autres facteurs de risque psychosociaux (RPS)

- ✓ Bien que trois RPS ont été ciblés comme étant prioritaires au sein de l'organisation, nous vous invitons à tout de même vous assurer de la présence ou non des autres RPS afin d'intervenir rapidement;
- ✓ Veuillez cocher si vous identifiez la présence de l'un ou plusieurs risques au sein de vos équipes.

Étape 4 : Intervenir

Intervenir rapidement lorsqu'un risque psychosocial (RPS) est identifié est crucial pour un gestionnaire. D'abord pour répondre à votre obligation légale et ensuite, car cela a des impacts directs sur la santé des employés et la performance de l'organisation. Voici pourquoi :

- Préserver la santé mentale, physique et sociale des employés;
- Réduire les coûts pour l'organisation (baisse du taux de roulement, moins d'accidents et incidents, diminution des invalidités, etc.);
- Maintenir la qualité du climat de travail;
- Réduire le stress, l'anxiété, l'épuisement professionnel (burn-out);
- Réduire les troubles musculosquelettiques (liés au stress);
- Augmenter la performance de vos équipes;
- Renforcer votre leadership par la création d'une alliance et du niveau de confiance de vos équipes.

Comment intervenir?

1. Identifier les RPS les plus critiques (où l'on retrouve les fréquences les plus élevées).
2. Identifier leurs causes.
3. Déterminer et prioriser les actions (selon la matrice impact/effort).
4. Traduire les constats en actions concrètes en produisant un plan d'action (voir modèle).
5. Rencontrer les employés de façon à présenter vos observations.
6. Présenter les actions correctives aux employés, l'échéancier des travaux, les suivis prévus et favoriser les échanges pour s'assurer d'avoir un plan d'action arrimé aux besoins de l'équipe.
7. Il est recommandé de conserver tous vos documents et de constituer un dossier électronique ou papier, ainsi vous répondrez aux obligations de la CNESST en matière de prévention des facteurs RPS.
8. Au besoin, vous pouvez recourir au Service du développement organisationnel pour avoir notre collaboration dans l'identification de mesures correctives en établissant ou non un plan d'intervention (fortement suggéré).

Posture à avoir et à adopter comme leader : EXEMPLARITÉ, c'est d'abord de favoriser un climat respectueux et collaboratif en adoptant des comportements qui donnent l'exemple

<p>1. Reconnaître et valider la situation Ne pas minimiser et éviter de blâmer les employés ou vous-même.</p>	<p>4. Impliquer les employés Favoriser la participation, demander leurs idées. Garder en tête que l'objectif est de réduire les RPS, pas de pointer des fautes ou trouver des coupables, tout en respectant la confidentialité des informations.</p>
<p>2. Neutralité et objectivité Éviter les jugements ou préjugés. Se baser sur des faits observables, non sur des impressions.</p>	<p>5. Humilité et transparence Reconnaître que l'évaluation n'est pas un verdict mais un outil d'amélioration. Se rappeler le but de la démarche et son objectif (prévention, bien-être).</p>
<p>3. Ouverture et écoute Considérer la perception des employés et être prêt à accueillir des points de vue différents.</p>	<p>6. Responsabilités partagées C'est d'abord d'avoir une vigie pour vous-même et pour vos employés. Ensuite, c'est de comprendre que votre rôle est d'agir sur les RPS en vous engageant à mettre en place des actions concrètes. Les employés ont aussi des responsabilités dans le respect des règles, la participation, le signalement, l'utilisation des ressources disponibles et de favoriser un climat positif.</p>

Ressources et outils disponibles

En tout temps, vous pouvez communiquer de façon confidentielle avec des ressources pour obtenir du soutien et des conseils

- ✓ Service du développement organisationnel :
do.drhcaj.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
- ✓ Programme d'aide aux employés : obtenez de l'aide en tout temps par téléphone au 1 855 612-2998 ou par clavardage via login.lifeworks.com
- ✓ Programme d'aide aux médecins : 1 800 387-4166 ou 514 397-0888
- ✓ Service de soutien psychologique et réseau des veilleurs :
soutien.psy.drhcaj.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca
- ✓ Je veux de l'information concernant le signalement :
prev.civil.drh.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

Outils

- ✓ Grille d'observation
- ✓ Capsule RPS
- ✓ Logigramme : aide à la décision
- ✓ Modèle plan d'action
- ✓ Aide-mémoire pratique sur les RPS