

DÉMARCHE PRÉVENTIVE EN SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

Il y a un an, l'APSSAP vous annonçait une importante modification concernant la procédure de demande de services en santé psychologique. Afin d'assurer une plus grande efficacité des interventions, nous insistons dorénavant sur la nécessité pour le comité de santé et de sécurité du travail (CSS) d'intégrer le service demandé dans un plan d'action en prévention de la santé psychologique au travail. En effet, notre expérience, la littérature scientifique et la norme canadienne en prévention des problèmes de santé psychologique au travail nous amènent à préconiser la mise en place d'un plan d'action au lieu d'actions isolées. Avant d'intervenir, l'APSSAP prend connaissance du plan d'action de l'équipe de travail demandant un service. Il est important que le plan d'action suive une démarche préventive bien connue en prévention de la santé et de la sécurité du travail : CONNAÎTRE-INTERVENIR-ÉVALUER.

Prenez note que nous intervenons principalement auprès des équipes de travail naturelles et moins au niveau organisationnel.

Afin de démystifier la notion de plan d'action en prévention de la santé psychologique au travail, nous vous fournissons quelques explications concernant les trois étapes de la démarche ainsi qu'un exemple de plan d'action.

CONNAITRE :

La première étape de la prise en charge consiste à connaître les risques à la santé psychologique présents dans le milieu de travail. Les risques psychosociaux (RPS), comme nous les appelons, sont connus dans la littérature scientifique, mais ne sont pas tous présents dans les milieux de travail. Il faut d'abord identifier les risques présents pour pouvoir ajuster les interventions. Donneriez-vous des bottes de sécurité à un agent de bureau qui travaille à l'écran 35h par semaine?

Les moyens pour connaître les RPS sont divers et variés. En fonction de la nature du travail, du nombre de travailleurs dans l'équipe et des ressources (budgétaires, humaines, technologiques), les CSS déterminent le moyen qui leur convient.

Voici les méthodes que l'on retrouve dans l'exemple du plan d'action de l'association :

1 MÉTHODE D'IDENTIFICATION DES RISQUES

- Sondage ou questionnaire
- Réunion
- Données statistiques (absentéisme, accidents, taux de roulement, etc.)
- Rencontres individuelles
- Documents consultés (programme de prévention, normes, etc.)
- Présence d'événements récents ou à venir ayant un impact sur la santé psychologique des travailleurs (départ à la retraite, fusion, nouvelles procédures, etc.)
- Autres _____

Nous voulons ainsi valider l'origine de la demande. Cette dernière devrait se baser sur les RPS identifiés et non uniquement sur les intérêts de l'organisation, du gestionnaire ou du CSS. L'APSSAP a développé un sondage qu'elle peut administrer au nom des CSS. Nous pouvons également aider les CSS à organiser les réunions, les rencontres ou à interpréter les données statiques. Lorsque les RPS sont connus, il est alors possible d'identifier et de mettre en place des mesures préventives.

Voici les RPS pouvant être identifiés tels que présentés dans l'exemple du plan d'action de l'association :

2 RISQUES / PROBLÈMES IDENTIFIÉS

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Manque de reconnaissance | <input type="checkbox"/> Stress au travail |
| <input type="checkbox"/> Stress lié aux changements | <input type="checkbox"/> Manque de mobilisation |
| <input type="checkbox"/> Manque d'autonomie décisionnelle | <input type="checkbox"/> Manque de soutien social |
| <input type="checkbox"/> Incivilités | <input type="checkbox"/> Perception d'injustice |
| <input type="checkbox"/> Difficultés de communication | <input type="checkbox"/> Charge de travail élevée |
| <input type="checkbox"/> Relations interpersonnelles insatisfaisantes | <input type="checkbox"/> Conflit de rôles |
| <input type="checkbox"/> Manque de connaissance des travailleurs sur la santé psychologique au travail | |
| <input type="checkbox"/> Préjugés en santé psychologique au travail | |
| <input type="checkbox"/> Difficultés de conciliation travail-vie personnelle | |
| <input type="checkbox"/> Autres _____ | |

Constats et commentaires

INTERVENIR :

Les moyens à mettre en place suite à l'identification des RPS dans le milieu sont multiples. Il nous serait impossible d'en produire une liste exhaustive. Nous recommandons habituellement aux CSS de prioriser des moyens sur lesquels ils ont une « capacité d'agir ». C'est-à-dire des moyens à leur portée, qu'ils sont en mesure de mettre en place rapidement. Même s'il ne s'agit que de « petits » moyens, nous voulons ainsi inciter le CSS à se mettre en marche. Les petits moyens finissent habituellement par donner de bons résultats, ce qui crée un succès et facilite la continuité des actions.

Par exemple, le CSS peut dans un premier temps identifier le support offert par son organisation, par l'association et par les diverses ressources dans le domaine. L'APSSAP propose un répertoire des ressources : <http://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2013/11/Repertoire-des-ressources.pdf>.

Les membres de l'équipe peuvent aussi se réunir pour identifier des moyens à leur portée.

Pour plus de succès, un responsable et échéancier devrait être précisés.

Voici la forme que nous proposons dans l'exemple de plan d'action de l'association :

3 PRIORISATION DES RISQUES

| Risque priorisé: | | | |
|------------------|-------------|------------|--------------------|
| Actions | Responsable | Échéancier | Suivi / évaluation |
| | | | |
| | | | |

ÉVALUER :

Bien qu'il soit difficile pour l'organisation d'évaluer le retour sur l'investissement, nous croyons qu'il soit très important pour le CSS d'évaluer ses actions afin de recentrer les moyens priorisés, de varier ses actions ou tout bonnement, de revoir ses priorités.

Les moyens pour évaluer les actions sont aussi très variés. Nous recommandons principalement de reprendre les moyens utilisés pour identifier les RPS.

L'association a aussi développé deux outils d'évaluation disponibles sur notre site web. Un premier visant à évaluer l'appréciation de l'activité :

<http://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2013/11/Evaluation-de-la-satisfaction.pdf> ;

un second visant à évaluer l'impact de l'activité, les leviers et les freins à la mise en place de solutions identifiées lors de cette activité :

<http://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2013/11/Evaluation-de-limpact.pdf> .

Tout comme pour les actions à mettre en place, nous considérons qu'il est primordial d'indiquer les moyens retenus pour évaluer les actions ainsi que le responsable pour en assurer la réalisation.

L'association vous propose un exemple complet de plan d'action pour un CSS :

<http://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2015/10/Exemple-plan-action.pdf> .

Nous sommes tout à fait conscients que ce changement semble ajouter une charge à votre rôle de CSS. Rappelez-vous que nous sommes présents à chacune des étapes de cette démarche pour vous supporter. Une formation à l'intention des membres des CSS est d'ailleurs offerte à ce sujet : <http://apssap.qc.ca/sante-psychologique-categorie/sante-psychologique-au-travail-une-opportunite-pour-les-css/> . Rappelez-vous aussi que les efforts déployés en préventions auront un impact important sur la diminution des actions en corrections des problèmes de santé psychologique, mais surtout en termes de diminution des RPS. La qualité de vie au travail ainsi améliorée, l'organisation et les travailleurs s'en porteront mieux.

Les conseillers de l'APSSAP demeurent disponibles pour répondre à vos questions.

Bon succès!