



Grille d'identification de risques psychosociaux au travail

MISE À JOUR MARS 2011

INSTITUT NATIONAL
DE SANTÉ PUBLIQUE
DU QUÉBEC

Québec 

Grille d'identification de risques psychosociaux au travail

MISE À JOUR MARS 2011

Direction des risques biologiques
et de la santé au travail

Mars 2011

SOUS LA COORDINATION DE

Michel Vézina, M.D., MPH, FRCP(C)

Direction des risques biologiques et de la santé au travail, Institut national de santé publique du Québec

AVEC LA COLLABORATION DE

Carole Chénard, M.B.A.

Direction des risques biologiques et de la santé au travail, Institut national de santé publique du Québec

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, M.D.

Direction des risques biologiques et de la santé au travail, Institut national de santé publique du Québec

Renée Bourbonnais, Ph. D.

Département de réadaptation, Faculté de médecine, Université Laval

Chantal Brisson, Ph. D.

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

Jean-Pierre Brun, Ph. D.

Département de management, Faculté des sciences de l'administration, Université Laval

Pierre Gourdeau, M.D., M. Sc.

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

Katherine Lippel, L.L.L., L.L.M.

Titulaire de la 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, Ph. D.

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)

Direction des risques biologiques et de la santé au travail, Institut national de santé publique du Québec

Michel Vézina, M.D., MPH, FRCP(C), (responsable du groupe)

Direction des risques biologiques et de la santé au travail, 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 – 3^e TRIMESTRE 2011

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA

ISBN : 978-2-550-62087-7 (VERSION IMPRIMÉE)

ISBN : 978-2-550-62088-4 (PDF)

©Gouvernement du Québec (2011)

NOTE AU LECTEUR

Cette nouvelle version de la grille apporte des précisions et des améliorations afin de faciliter son utilisation dans divers milieux. Un projet de recherche terrain et l'expérimentation par des intervenants en santé du Québec et en France (à Alès en Cévennes) nous confirment sa pertinence tout en nous apportant de riches apprentissages qui viennent bonifier l'outil.

Une version en ligne facilite la compilation des résultats et la production d'un rapport synthèse. **L'accès en ligne est disponible sous réserve de modalités d'utilisation via l'INSPQ et d'une formation des utilisateurs** dans le but d'en arriver à plus de cohérence dans la cotation de chacun des indicateurs. Cette formation, sous la responsabilité de l'INSPQ porte notamment sur les modèles théoriques validés à l'appui du choix des indicateurs retenus, de même que sur la maîtrise des techniques d'entrevues.

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	1
2	GUIDE D'UTILISATION DE LA GRILLE	3
2.1	Pourquoi une telle grille d'entrevue?	3
2.2	Les risques à la santé psychologique au travail : de quoi parle-t-on?	3
2.3	Comment approcher l'entreprise?	4
2.4	Quelles personnes rencontrer?	5
2.5	Comment la grille est-elle complétée?.....	6
2.6	Que faire des résultats?	8
2.7	Conseils pratiques	9
3	PRÉSENTATION DE LA GRILLE	11
ANNEXE A	DESCRIPTION DES INDICATEURS PSYCHOSOCIAUX	25
ANNEXE B	GRILLE SIMPLIFIÉE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX	29
ANNEXE C	NOTE FINALE ET ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER	33
ANNEXE D	QUESTIONNAIRE - RISQUES PSYCHOSOCIAUX	39

1 INTRODUCTION

L'identification des risques en matière de santé psychologique au travail et les façons de les contrer représentent un défi d'envergure tant pour les entreprises que pour les intervenants en santé au travail. 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. En effet, ils font face à un nombre croissant de demandes du milieu concernant 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 orientations à privilégier 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 les intervenants 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 aux intervenants d'asseoir leur jugement sur des bases solides.

2 GUIDE D'UTILISATION DE LA GRILLE

2.1 POURQUOI UNE TELLE GRILLE D'ENTREVUE?

Des enquêtes par questionnaire procurent un éclairage sur les dimensions du travail pouvant avoir un impact sur la santé, particulièrement lorsque le nombre de répondants est suffisant. Pourtant, ces enquêtes peuvent s'avérer incomplètes en plus d'être inapplicables dans les petites entreprises. Par ailleurs, les témoignages des travailleurs s'avèrent riches en renseignements sur la réalité du milieu du travail. Quant aux données administratives, tel le taux d'absentéisme, ce sont souvent les premières auscultées pour prendre conscience de la problématique sans que leur examen soit suffisant pour comprendre les facteurs pouvant l'expliquer. Applicable à tous les milieux de travail, cette grille est particulièrement utile pour les entreprises de taille réduite, car elle permet d'obtenir un portrait de la réalité des risques psychosociaux, là où l'approche par questionnaire est inapplicable. Pour les entreprises de plus grande taille, il est possible de recueillir une richesse d'informations comparables, mais au niveau d'un ou de certains services, qui sont alors considérés comme autant de petites entreprises différentes avec leurs propres pratiques de gestion. En somme, 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.**

2.2 LES RISQUES À LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL : DE QUOI PARLE-T-ON?

D'entrée de jeu, il est important de clarifier que la grille ne sert pas à évaluer ou à discuter des caractéristiques individuelles des personnes affectées par des problématiques de santé mentale. Ce sont les caractéristiques de l'organisation du travail et des pratiques de gestion dont il est question ici.

De nombreuses études empiriques ont démontré la présence des contraintes psychosociales du travail et leurs effets néfastes sur la santé physique et mentale. La grille prend comme assise les facteurs utilisés dans le modèle « Demande-Latitude » de Karasek et le modèle « Déséquilibre Efforts/Reconnaissance » de Siegrist auquel s'ajoute la notion de prévisibilité (Kristensen) et de Justice organisationnelle (Moorman).

! Les assises théoriques

« Demande-Latitude-Soutien » (Karasek)

Les deux composantes principales du modèle de Karasek sont la demande psychologique (quantité de travail, exigences intellectuelles requises et contraintes de temps) et la latitude décisionnelle (utilisation et développement des compétences et contrôle sur le travail qui implique l'autonomie dans le travail et la participation aux décisions). Selon ce modèle, une tension mentale et physiologique au travail survient lorsqu'une demande psychologique élevée s'accompagne d'une faible latitude décisionnelle. De plus, en absence de soutien social, cette tension est encore plus grande.

« Déséquilibre Efforts/reconnaissance » (Siegrist)

Ce modèle repose sur le déséquilibre entre les efforts fournis au travail et la reconnaissance obtenue. Les trois dimensions de la reconnaissance sont : la reconnaissance sociale (respect et estime), la reconnaissance organisationnelle (perspectives de promotion et sécurité d'emploi) et la reconnaissance financière (rémunération).

« Justice organisationnelle » (Moorman) fait référence aux règles et normes qui régissent l'entreprise dans la prise de décision concernant la distribution des ressources et des avantages.

« Prévisibilité » (Kristensen)

La prévisibilité dans le travail réfère à la possibilité d'anticiper les changements potentiels dans son environnement de travail. L'information et la communication viennent réduire l'impact de l'incertitude.

2.3 COMMENT APPROCHER L'ENTREPRISE?

L'approche du milieu se fait généralement auprès soit du responsable de l'entreprise, soit du responsable des ressources humaines ou du comité de santé et de sécurité au travail¹.

Des caractéristiques de l'entreprise (nature des activités et des emplois) et le contexte actuel (ex. : restructuration, nouvelle technologie, mise à pied) sont des éléments importants à connaître avant de remplir la grille. Il est en effet important d'avoir une idée assez précise de la nature du travail réalisé dans l'entreprise.

Lors de la rencontre du responsable de l'entreprise, il est déterminé de quelle façon se fera la cartographie de l'entreprise et les conditions de réalisation de l'exercice. Plusieurs grilles pourraient être remplies afin de traduire les spécificités des différents sites ou services ou même des différentes catégories d'emploi.

¹ Aux fins du présent texte, l'expression comité de santé et de sécurité est utilisée. Elle est assimilée au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) qui est d'usage en France.

! Intérêt de l'entreprise

L'intérêt de l'entreprise pour l'utilisation de cette grille peut être lié à une problématique d'absentéisme ou de rareté de main-d'œuvre, au déploiement d'un changement organisationnel ou encore à une volonté à se distinguer comme employeur, intéressé à la santé psychologique de son personnel.

Dans le but d'informer le responsable de l'entreprise ou de son représentant sur les dimensions évaluées par la grille, une description des indicateurs peut être utilisée par les intervenants (voir annexe A)

De plus, afin de sensibiliser les interlocuteurs sur l'importance des risques psychosociaux dans leur milieu, il est possible d'avoir recours à une version simplifiée de la grille sous forme de questionnaire (voir annexe B).

2.4 QUELLES PERSONNES RENCONTRER?

Des répondants du milieu sont identifiés à titre d'informateurs clés afin de participer à l'entrevue (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). Selon la taille et la structure de l'entreprise (nombre de services, catégories d'emplois), plusieurs personnes pourraient être sollicitées.

La participation des répondants est volontaire et la démarche paritaire. Précisons que les informateurs clés sont choisis en fonction de leur connaissance du milieu et de leur capacité à la transmettre.

! Sélection des informateurs clés

La sélection des informateurs clés doit tenir compte d'une représentativité de la main-d'œuvre. Dans ce sens, l'organigramme de l'entreprise et la répartition des effectifs sont utiles. Il est conseillé de prévoir 2 à 3 personnes par entrevue en évitant un lien de subordination entre les informateurs convoqués à une même rencontre. Si l'entrevue compte plusieurs répondants, il faut s'assurer que la participation en termes de personnel d'encadrement et d'employés soit équilibrée.

Une autre façon de procéder à la sélection des informateurs clés est de demander à la direction de faire « un appel à tous » en précisant les caractéristiques des personnes recherchées telles la crédibilité, la connaissance du milieu, la représentativité, les préoccupations des hommes et des femmes, etc.

Le comité de santé et de sécurité peut aussi être rencontré dans une entrevue distincte de celle des autres informateurs clés. C'est l'occasion d'entendre leur perception de la réalité du milieu et de s'approprier le contenu de la grille.

Il est souhaitable qu'une invitation signée par la direction et le comité de santé et de sécurité au travail, le cas échéant, soit envoyée à chacun des participants avec la description des 12 indicateurs (annexe A).

2.5 COMMENT LA GRILLE EST-ELLE COMPLÉTÉE?

Grille d'entrevue

La grille est complétée par les intervenants à l'aide des renseignements recueillis lors d'une entrevue réalisée auprès des informateurs clés de l'entreprise. Ces derniers n'ont pas accès à la grille afin d'éviter qu'elle soit confondue à un questionnaire. La grille se subdivise en deux sections de six indicateurs chacun : 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 et présentéisme; la politique de santé au travail; la politique contre la violence et le harcèlement discriminatoire; les activités ou programmes de retour au travail; les activités ou programmes 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 (*management*). Il s'agit de la charge de travail; la reconnaissance au travail; le soutien social des supérieurs et des collègues; la latitude décisionnelle; l'information et la communication.

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.

! Entrevue en équipe

Pour la réalisation de l'entrevue, il est facilitant de se présenter à deux interviewers tant pour le déroulement de la rencontre que pour l'analyse qui suit. Ainsi, un des intervenants pourra agir comme interviewer alors que l'autre se consacrera davantage aux réponses et aux réactions observées chez les informateurs clés.

Déroulement

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. Ces données peuvent expliquer en partie les différentes pratiques de gestion (*management*) qui sont introduites dans la partie 2 de la grille.

Après avoir défini l'indicateur, 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.**

! Des précisions

En début d'entrevue, nous suggérons de situer la portée de la grille, de rappeler que la participation est volontaire et qu'un rapport synthèse des résultats leur sera présenté dans les semaines à venir. Les renseignements devront être dépersonnalisés afin d'assurer l'anonymat.

Aussi, nous suggérons de faire un rappel des 12 indicateurs. Si des éléments apportés par un informateur clé concernent un indicateur abordé plus loin, il sera invité à en faire part à ce moment. Selon l'expérience, l'entrevue devrait prendre environ deux heures.

Afin d'amener l'informateur clé à préciser sa réponse, l'interviewer peut lui indiquer un ou des exemples pour l'aider à identifier des faits qui décrivent le mieux la réalité. Les exemples factuels aideront les intervenants dans la cotation et serviront de référence au moment de la présentation des résultats.

Analyse

À 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.

Le rapport synthèse produit après les entrevues est présenté à l'ensemble des répondants qui ont fourni l'information permettant aux intervenants d'établir un score pour chacun des indicateurs. **La portée pédagogique de la grille s'opère principalement au moment de la passation et au moment de la présentation des résultats.**

! Des liens pour comprendre

Des liens entre certains indicateurs peuvent être mis en évidence et expliqués lors de la présentation des résultats. Par exemple, en période de changement organisationnel et d'insécurité quant aux emplois, l'indicateur « 1A Contexte travail et emploi » sera d'autant plus préoccupant si l'on retrouve aussi des faiblesses à l'égard de l'information et la communication (2F). L'absence d'activité de prévention de la violence et du harcèlement discriminatoire (1D) pourrait être en lien avec un faible soutien social des collègues et/ou du supérieur dans les équipes où des relations conflictuelles perdurent.

2.6 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).

Le rapport de synthèse peut 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).

! Quelques orientations

Il est important de procéder à l'analyse des renseignements recueillis le plus tôt possible après l'entrevue. Le recours aux exemples et à des expressions utilisées lors de l'entrevue facilite la cotation et est éloquent pour traduire la réalité ressentie. L'anonymat des personnes citées lors de la présentation des résultats doit évidemment être assuré.

Une ou des **orientations à privilégier** peuvent être choisies pour chacun des indicateurs. Des précisions peuvent être ajoutées pour nuancer ou distinguer un score. Le rapport de synthèse est l'occasion de renforcer les facteurs favorables tout en indiquant les zones de risque en fonction des capacités à agir des acteurs du milieu.

Dans la plupart des cas, le responsable de l'entreprise vous dira que ces données confirment ce qu'il savait ou du moins appréhendait déjà. En cas de surprise ou de réaction défensive, rappelez que votre évaluation s'appuie sur ce que les informateurs clés **perçoivent** du milieu.

2.7 CONSEILS PRATIQUES

L'expérience acquise auprès d'entreprises nous amène à suggérer certains préalables à la réalisation des entrevues en vue de faciliter le recueil des renseignements :

- Il convient d'abord 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 est préférable de planifier une rencontre avec au moins 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 une action dans le milieu. Si c'est impossible, il est recommandé de tenir les entretiens avec au moins deux personnes de la gestion (*management*) 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.

! En résumé

L'engagement préalable du milieu inclut la possibilité de présenter **en personne** les résultats auprès du responsable de l'entreprise, du syndicat et des informateurs clés. La portée pédagogique de la grille se réalise en deux temps : au moment de la passation et à la présentation des résultats. Un rapport transmis par la poste a peu de chance d'amener des changements.

Le choix d'informateurs clés est **central** dans la conduite de l'évaluation. Les perspectives différentes d'employés et de gestionnaires (*management*) sont l'occasion de révéler des **préoccupations communes** essentielles à une mobilisation vers l'action.

La présentation des résultats à la direction et l'arrimage de la démarche à la stratégie de l'entreprise s'avèrent de précieux atouts pour que les orientations privilégiées au rapport synthèse soient actualisées.

3 PRÉSENTATION DE LA GRILLE

Partie 1 - Données de base

IDENTIFICATION DE L'INTERVENANT : _____				
CARACTÉRISTIQUES DU OU DES RÉPONDANTS				
NOM	EMPLOYEUR (1) TRAVAILLEUR (2) SERVICE SANTÉ (3)	FONCTION	ANCIENNETÉ (ANS)	UNITÉ, SERVICE
<p>*IDENTIFIER LE(S) SERVICES (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 style="border: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>				
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(ÉES) (TOTAL) _____ % PROPORTION D'EMPLOIS TEMPORAIRES
ÂGE MOYEN	_____ ANS
COMPOSITION HOMMES/FEMMES	_____ % HOMMES _____ % FEMMES
ABSENTÉISME	TAUX D'ABSENTÉISME : _____ % (NOMBRE DE CAS ABSENTS/NOMBRE EMPLOYÉS ETC. X 100) NOMBRE DE JOURS MOYEN : _____ (NOMBRE DE JOURS D'ABSENCE/NOMBRE D'EMPLOYÉS)
PROTECTION D'ASSURANCE DURANT L'ABSENCE :	OUI _____, SI OUI : ____AUTOASSURANCE (EMPLOYEUR) OU ____ASSURANCE NON _____
AUTRE INFORMATION PERTINENTE	
_____ _____	
COMMENTAIRES	
_____ _____ _____	
DATE :	

Partie 1 - Données de base (suite)

A. CONTEXTE DE TRAVAIL ET EMPLOI		
<p><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></p> <p>Question principale : <i>Comment qualifiez-vous le contexte de l'emploi dans votre entreprise?</i></p> <p>Question complémentaire : <i>Quelle est l'importance de la sous-traitance, des travailleurs temporaires (contrat à durée déterminée), ou d'agence (intérim)?</i></p>		
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 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 (intérim) • Sous-traitance
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 dans l'emploi en cas de suppression de postes • Création d'emplois permanents
Votre pointage :		
Commentaires :		

Partie 1 - Données de base (suite)**B. ABSENTÉISME MALADIE ET PRÉSENTÉISME**

Cet indicateur vise à connaître l'absentéisme pour maladie et son évolution au cours des 3 dernières années. Il exclut les données pour accidents ou maladies professionnelles prévoyant des indemnités journalières. Il vise aussi à identifier l'importance, chez les employés présents, de symptômes ou comportements liés à une maladie et affectant la productivité (présentéisme).

Question principale : *Comment situez-vous l'évolution de l'absentéisme dans votre entreprise?*

Question complémentaire : *Qu'en est-il du présentéisme (ou travailler même en étant malade)?*

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"> • Protection d'assurance durant l'absence (assureur ou employeur)
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"> • Absences attribuables au travail connues • Mise en œuvre d'actions (ex. : réaffectation, allègement de tâches) sur les facteurs associés à ces absences
Votre pointage :		
Commentaires :		

Partie 1 - Données de base (suite)

C. ACTIVITÉS OU POLITIQUE DE SANTÉ AU TRAVAIL		
<p><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></p> <p>Question principale : <i>Dans votre milieu, comment décrivez-vous les activités ou la politique de santé au travail?</i></p> <p>Questions complémentaires : <i>Quelles activités de prévention sont réalisées? Quel est l'intérêt démontré par la Direction à l'égard de la santé des employés?</i></p>		
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 (ou CHSCT) • Présence d'un comité non fonctionnel • Absence d'information sur les ressources disponibles
2	Activités de base de prévention en santé au travail et aide individuelle en santé psychologique	<ul style="list-style-type: none"> • Présence d'un comité (fréquence des réunions et réalisations) mais non prise en compte des risques psychosociaux • Programme d'aide aux employés ou couverture de consultations psychosociales via assurance ou recours à des consultants externes
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 (ou personnel d'encadrement) sur la santé psychologique • Information aux employés (ex. : gestion du stress, séminaires)
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"> • Évaluation de la présence de risques psychosociaux au travail • Réalisation d'activités visant l'amélioration des composantes clés de l'organisation du travail (voir partie 2) et suivi des recommandations du comité de santé • Intégration des pratiques de gestion favorables à la santé dans les critères d'évaluation du personnel d'encadrement
Votre pointage :		
Commentaires :		

Partie 1 - Données de base (suite)

<p align="center">D. ACTIVITÉS OU POLITIQUE CONTRE LA VIOLENCE ET LE HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE (MORAL ET SEXUEL)</p> <p><i>Cet indicateur vise à connaître l'importance accordée à la prévention de la violence et du harcèlement psychologique au travail. (Note à l'intervenant : il ne s'agit pas d'identifier s'il y a ou non des actes de violence ou de harcèlement)</i></p> <p>Question principale : <i>Dans votre milieu, comment décrivez-vous les activités ou la politique contre la violence et le harcèlement?</i></p> <p>Questions complémentaires : <i>Quelles sont les activités de prévention réalisées? Quelle est la procédure pour porter plainte?</i></p>		
Risque	Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
3	Aucune activité ou aucun programme contre la violence et le harcèlement discriminatoire	
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 au personnel d'encadrement • Documentation disponible
1	La politique contre le harcèlement est présente et connue du personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Formation du personnel d'encadrement • Session d'information aux employés
0	L'organisation applique sa politique et des procédures dans le milieu pour prévenir le harcèlement discriminatoire	<ul style="list-style-type: none"> • Formation aux employés sur l'application de la politique • Procédure favorisant la <u>déclaration</u> de situations de harcèlement de la part des victimes ou des témoins • Procédure de gestion des plaintes connue et appliquée (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		
<p><i>Cet indicateur vise à connaître l'importance accordée aux activités de retour au travail, spécialement lors des problématiques de santé psychologique.</i></p> <p>Question principale : <i>Dans votre milieu, comment décrivez-vous les activités ou le programme de retour au travail?</i></p> <p>Question complémentaire : <i>Quelles sont les activités réalisées?</i></p>		
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 • Activité ou programme de retour progressif au travail
1	L'organisation prévoit certaines mesures d'accommodement pour les personnes absentes pour des problématiques de santé psychologique	<ul style="list-style-type: none"> • Tâches modifiées ou adaptées aux capacités de travail de la personne • Affection à un autre poste de travail • Soutien de l'employé par des ressources de santé durant l'absence
0	L'organisation a un programme intégré de retour au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Formation du personnel d'encadrement sur le contenu d'un programme intégré de retour au travail • Rencontre 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)

<p>F. ACTIVITÉS OU PROGRAMME CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PERSONNELLE</p> <p><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></p> <p>Question principale : <i>Votre entreprise est-elle sensibilisée à l'importance de la conciliation travail et vie personnelle?</i></p> <p>Question complémentaire : <i>Quelles sont les activités mises en place dans votre entreprise?</i></p>		
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 (direction ou personnel d'encadrement)	<ul style="list-style-type: none"> • Horaires flexibles • Échanges d'horaires • Banque d'heures (récupération)
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 sans solde et traitements différés • Congés maladies enfants/parents • Retour progressif postmaternité/paternité • Garderie sur place • Congés parentaux
<p>Votre pointage :</p>		
<p>Commentaires :</p>		

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>Question principale : <i>Dans votre milieu, comment qualifiez-vous la charge de travail?</i></p> <p>Question complémentaire : <i>Quelle est l'importance du temps supplémentaire (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"> • Objectifs irréalistes ou contradictoires • Plusieurs tâches effectuées ou temps nettement insuffisant • 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 fluctuation de l'activité
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 et des préoccupations des employés	<ul style="list-style-type: none"> • Rôle et tâches connus 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 • 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		
<p><i>Cet indicateur fait référence aux différentes façons de reconnaître les efforts et les réalisations, 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> <p>Question principale : <i>Dans votre milieu, comment qualifiez-vous la reconnaissance au travail?</i></p> <p>Question complémentaire : <i>Quelles activités de reconnaissance sont réalisées?</i></p>		
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 • Situations de travail en contradiction avec ses valeurs
2	Des activités de reconnaissance sont présentes dans l'entreprise, mais axées seulement sur les relations sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Activités sociales ou cadeau à la retraite • Salle et temps adéquats de repos/pauses • Avantages particuliers pour accès aux produits ou services de l'entreprise • Travail supplémentaire non rémunéré
1	Quelques activités de reconnaissance centrées sur le travail accompli sont présentes dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre de félicitations du supérieur (ex. : pour un client satisfait) • Octroi de mandats spéciaux ou de mission particulière 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"> • Évaluation régulière des efforts et des réussites des employés • Sensibilisation et formation du personnel d'encadrement en matière de reconnaissance • Formation et moyens favorisant la promotion de carrière interne • Octroi de congés d'études • Programme d'accueil des nouveaux employés
Votre pointage :		
Commentaires :		

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

C. SOUTIEN SOCIAL DES SUPÉRIEURS		
<p><i>Cet indicateur fait référence à la disponibilité et la capacité des supérieurs à soutenir leurs employés.</i></p> <p>Question principale : <i>Dans votre milieu, comment percevez-vous le soutien des supérieurs?</i></p> <p>Question complémentaire : <i>Comment décrivez-vous leur accessibilité, leur capacité à régler des problèmes?</i></p>		
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 • Approche autoritaire (sans discussion) lors de résolution de problèmes
1	Les supérieurs donnent un bon soutien à leurs employés, règlent les problèmes mais leur accessibilité est limitée	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de rencontrer son supérieur • Présence du supérieur sur nombreux groupes de travail
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"> • Écoute et prend en compte les besoins et capacités des employés sous son autorité • Tient régulièrement des réunions d'équipe pour faire travailler les gens ensemble ou pour régler des problèmes de fonctionnement • Facilite la réalisation du travail (temps, outils, ressources) • Donne suite aux requêtes et aux suggestions des employés dans un délai raisonnable • Fait preuve d'ouverture à l'égard des autres points de vue • Gère les conflits rapidement et sert de médiateur • Reçoit de la formation (ou <i>coaching</i>) sur les pratiques de gestion favorables à la santé
Votre pointage :		
Commentaires :		

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

D. SOUTIEN SOCIAL DES COLLÈGUES		
<p><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></p> <p>Question principale : <i>Dans votre milieu, comment percevez-vous l'aide et la collaboration des collègues?</i></p> <p>Question complémentaire : <i>Existe-t-il un esprit d'équipe ou un sentiment d'appartenance?</i></p>		
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 ou conduites déloyales • Instabilité des équipes
2	Absence d'esprit d'équipe, mais absence de relations conflictuelles entre collègues	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune entraide • Absence de confiance • Chacun pour soi
1	Aide et collaboration entre collègues de façon ponctuelle seulement	<ul style="list-style-type: none"> • Activités d'entraide par les pairs (ex. : délégués sociaux ou représentant du personnel, aidants naturels, mentorat ou tutorat)
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 permettant de rapporter des comportements inacceptables • Existence d'associations ou de regroupements de travailleurs • Coopération entre employés des autres équipes ou services
Votre pointage :		
Commentaires :		

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

E. LATITUDE DÉCISIONNELLE		
<p><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></p> <p>Question principale : <i>Comment décrivez-vous la latitude (ou marges de manœuvre) dans votre travail?</i></p> <p>Question complémentaire : <i>Comment percevez-vous les possibilités de développement professionnelle, de participer aux décisions, de faire preuve d'initiative et de créativité?</i></p>		
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"> • Travail routinier et monotone (à la chaîne ou production en série) • Rythme imposé
2	Les employés ne participent pas aux décisions et n'ont pas la possibilité d'utiliser leurs compétences ou de faire preuve d'initiative ou de créativité	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle serré des façons de faire (ex. : cahier des procédures détaillées, protocole strict) • Sanction en cas d'erreurs • Difficulté à faire un travail de qualité • Dépendance face au travail de l'autre
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 • Employés non consultés dans les choix techniques
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, exigences de rendement) • Contrôle des employés sur leurs méthodes et leur rythme de travail • Implication des employés avant et pendant les changements organisationnels
Votre pointage :		
Commentaires :		

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

F. INFORMATION ET COMMUNICATION		
<p><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></p> <p>Question principale : <i>Dans votre milieu, comment décrivez-vous l'information et la communication?</i></p> <p>Question complémentaire : <i>Quels sont les moyens utilisés dans votre entreprise?</i></p>		
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 non fonctionnelle (ex. : Web, intranet) • Informations transmises à un nombre limité de personnes • Rencontre des employés seulement lorsque survient un événement ou un problème important
1	Les employés sont informés et rencontrés par leurs gestionnaires (personnel d'encadrement) 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 (personnel d'encadrement) (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 le personnel d'encadrement 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) • Consultation des employés dans les processus de décision (ex. : comité d'entreprise, rencontres des employés) • Informations régulières sur les succès et les échecs des actions réalisées et des changements à venir • Disponibilité des gestionnaires (<i>management</i>) pour expliquer les décisions importantes
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 l'absentéisme pour maladie et son évolution au cours des 3 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	Connaître l'importance accordée à la prévention de la violence et du harcèlement 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 habiletés.
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

ANNEXE C

NOTE FINALE ET ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER

NOTE FINALE ET ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER

Partie 1 – Données de base			
Description de l'indicateur	Risque (0 à 3)	Définition opérationnelle du niveau de risque	Orientations à privilégier
<p>A. Contexte de travail et d'emploi</p> <p><i>Importance de l'insécurité d'emploi et des changements organisationnels en cours ou prévus qui menacent l'emploi</i></p>			<ul style="list-style-type: none"> <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 dans l'emploi en cas de suppression de postes <input type="checkbox"/> Création d'emplois permanents <input type="checkbox"/>
<p>B. Absentéisme maladie et présentéisme</p> <p><i>Absentéisme pour maladie et son évolution au cours des 3 dernières années de même que l'importance de symptômes ou comportements liés à une maladie et affectant la productivité (présentéisme).</i></p>			<ul style="list-style-type: none"> <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"/> Mise en œuvre d'actions (ex. : réaffectation, allègement de tâches) sur les facteurs associés à ces absences <input type="checkbox"/>
<p>C. Activités ou politique de santé au travail</p> <p><i>Prévention des problématiques de santé en général et pour la santé psychologique</i></p>			<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Évaluation de la présence de risques psychosociaux au travail <input type="checkbox"/> Réalisation d'activités visant l'amélioration des composantes clés de l'organisation du travail (voir partie 2) et suivi des recommandations du comité de santé <input type="checkbox"/> Intégration des pratiques de gestion favorables à la santé dans les critères d'évaluation du personnel d'encadrement <input type="checkbox"/>

NOTE FINALE ET ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER (SUITE)

Partie 1 – Données de base			
Description de l'indicateur	Risque (0 à 3)	Définition opérationnelle du niveau de risque	Orientations à privilégier
<p>D. Activités ou politique contre la violence et le harcèlement discriminatoire (moral et sexuel)</p> <p><i>Prévention de la violence et du harcèlement au travail</i></p>			<input type="checkbox"/> Formation aux employés sur l'application de la politique <input type="checkbox"/> Procédure favorisant la déclaration de situations de harcèlement de la part des victimes ou des témoins <input type="checkbox"/> Procédure de gestion des plaintes connue et appliquée (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 <input type="checkbox"/>
<p>E. Activités ou programme de retour au travail</p> <p><i>Activités de retour au travail après une absence pour maladie, spécialement lors des problématiques de santé psychologique</i></p>			<input type="checkbox"/> Formation du personnel d'encadrement sur le contenu d'un programme intégré de retour au travail <input type="checkbox"/> Rencontre 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 <input type="checkbox"/>
<p>F. Activités ou programme de conciliation travail et vie personnelle</p> <p><i>Activités facilitant la conciliation travail et vie personnelle au-delà de ce qui est prévu par la loi</i></p>			<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 postmaternité/paternité <input type="checkbox"/> Garderie sur place <input type="checkbox"/> Congés parentaux <input type="checkbox"/>
Sous-total			

NOTE FINALE ET ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER (SUITE)

Partie 2 – Composantes clés de l'organisation du travail			
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"/> Rôle et tâches connus et réalisables dans les heures de travail régulières <input type="checkbox"/> Travail organisé de manière à respecter les capacités, les compétences et les habiletés 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"/> 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 <input type="checkbox"/>
<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"/> Évaluation régulière des efforts et des réussites des employés <input type="checkbox"/> Sensibilisation et formation du personnel d'encadrement en matière de reconnaissance <input type="checkbox"/> Formation et moyens favorisant la promotion de carrière interne <input type="checkbox"/> Octroi de congés d'études <input type="checkbox"/> Programme d'accueil des nouveaux employés <input type="checkbox"/>

NOTE FINALE ET ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER (SUITE)

Partie 2 – Composantes clés de l'organisation du travail (suite)			
Description de l'indicateur	Risque (0 à 3)	Définition opérationnelle du niveau de risque	Orientations à privilégier
<p>C. Soutien des supérieurs</p> <p><i>Disponibilité et capacité des supérieurs à soutenir leurs employés</i></p>			<p>Le supérieur devrait être encouragé à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Écouter et prendre en compte les besoins et capacités des employés sous son autorité <input type="checkbox"/> Tenir régulièrement des réunions d'équipe pour faire travailler les gens ensemble ou pour régler des problèmes de fonctionnement <input type="checkbox"/> Faciliter la réalisation du travail (temps, outils, ressources) <input type="checkbox"/> Donner suite aux requêtes et aux suggestions des employés dans un délai raisonnable <input type="checkbox"/> Faire preuve d'ouverture à l'égard des autres points de vue <input type="checkbox"/> Gérer les conflits rapidement et sert de médiateur <input type="checkbox"/> Recevoir de la formation (ou <i>coaching</i>) sur les pratiques de gestion favorables à la santé <input type="checkbox"/>
<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"/> 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 permettant de rapporter des comportements inacceptables <input type="checkbox"/> Existence d'associations ou de regroupements de travailleurs <input type="checkbox"/> Coopération entre employés des autres équipes ou services <input type="checkbox"/>

NOTE FINALE ET ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER (SUITE)

Partie 2 – Composantes clés de l'organisation du travail (suite)			
Description de l'indicateur	Risque (0 à 3)	Définition opérationnelle du niveau de risque	Orientations à privilégier
<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, exigences de rendement) <input type="checkbox"/> Contrôle des employés sur leurs méthodes et leur rythme de travail <input type="checkbox"/> Implication des employés avant et pendant les changements organisationnels <input type="checkbox"/>
<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"/> Consultation des employés dans les processus de décision (ex. : comité d'entreprise, rencontres des employés) <input type="checkbox"/> Informations régulières sur les succès et les échecs des actions réalisées et des changements à venir <input type="checkbox"/> Disponibilité des gestionnaires (<i>management</i>) pour expliquer les décisions importantes <input type="checkbox"/>
Sous-total			
Total (maximum 36 points)			

ANNEXE D

QUESTIONNAIRE - RISQUES PSYCHOSOCIAUX

**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 : _____



EXPERTISE
CONSEIL



INFORMATION



FORMATION

www.inspq.qc.ca



RECHERCHE
ÉVALUATION
ET INNOVATION



COLLABORATION
INTERNATIONALE



LABORATOIRES
ET DÉPISTAGE

Institut national
de santé publique

Québec

