

Risques psychosociaux du travail : des risques à la santé mesurables et modifiables



FICHE DE SENSIBILISATION

Avril 2018

Contexte

De nombreuses évidences scientifiques à travers le monde font état des effets nocifs des risques psychosociaux du travail sur la santé psychologique et physique. Au cours des dernières années, l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) et ses collaborateurs ont développé une **Grille d'identification de risques psychosociaux du travail** qui permet de repérer ces risques et de proposer des orientations à privilégier dans le milieu de travail. Pour plus d'information, consulter la section du site Web de l'INSPQ : [Promotion de la santé des travailleurs](#)

Sommaire

De quels risques parle-t-on?	1
Pourquoi s'en préoccuper?	1
Y a-t-il des risques dans votre milieu de travail?	3
Quels groupes de travailleurs sont plus à risque?	4
Agir pour mieux prévenir!	5
Des mesures efficaces!	5

De quels risques parle-t-on?

Les facteurs de risques psychosociaux du travail sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales. Ce sont des risques identifiables, mesurables et modifiables. Plus spécifiquement, ces risques sont :

- Une charge de travail élevée et des contraintes de temps;
- Une faible reconnaissance des efforts et des résultats;
- Peu d'autonomie et d'influence dans le travail;
- L'insécurité d'emploi;
- Le faible soutien (aide et collaboration) des collègues ou du supérieur;
- Le harcèlement psychologique;
- Peu de justice organisationnelle.

Pourquoi s'en préoccuper?

Prévenir et réduire les impacts néfastes sur la santé

De nombreuses études scientifiques démontrent que la présence d'un ou de plusieurs risques psychosociaux du travail entraîne, pour les travailleurs, des risques plus élevés d'atteinte à la santé psychologique et physique ainsi qu'une augmentation du risque d'accident de travail. Comme pour d'autres risques professionnels, tels que physique ou chimique, les effets sur la santé augmentent avec l'intensité et la durée d'exposition.

Des effets néfastes sur la santé

Les travailleurs exposés à un ou plusieurs risques psychosociaux ont :

- 1,4 à 4 fois** plus de risque d'accidents de travail⁽¹⁾
- 2 fois** plus de risque de détresse psychologique⁽²⁾
- 1,5 à 4 fois** plus de risque de troubles musculo-squelettiques⁽³⁾
- 2 à 2,5 fois** plus de risque de maladie cardiovasculaire⁽⁴⁾
- 1,5 fois** plus de risque d'accident vasculaire cérébral (AVC)⁽⁵⁾

Répondre aux responsabilités légales

La Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST¹) au Québec oblige tout employeur à protéger la santé et à assurer la sécurité et l'intégrité des travailleurs (LSST, Art. 51). La loi vise à la fois la **santé physique et psychologique**. De plus, la Loi sur les normes du travail (LNT²) stipule que : « L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. » (LNT, Art. 81.19). Il doit ainsi gérer de façon à prévenir toute forme de harcèlement discriminatoire et tout autre risque à la santé psychologique. Selon l'article 49 de la LSST, le travailleur a le devoir de protéger sa santé, de ne pas se mettre en danger et de participer à l'identification des risques.

Des mécanismes de prévention sont prévus pour les établissements visés par la LSST. Retenons entre autres les deux mesures suivantes : un programme de santé prévoyant des actions pour réduire ou éliminer les risques et un comité de santé et de sécurité (CSS) devant participer à l'identification des risques.

Programme de santé spécifique à un établissement

L'article 113 de la LSST fait état des éléments que ce programme doit prévoir. Voici deux éléments pouvant être appliqués aux risques psychosociaux du travail :

Alinéa 1° « Les mesures visant à identifier les risques pour la santé auxquels s'expose le travailleur dans l'exécution de son travail et à assurer la surveillance et l'évaluation de la qualité du milieu de travail. »

Alinéa 2° « Les activités d'information du travailleur, de l'employeur ainsi que, le cas échéant, du comité de santé et de sécurité au travail et de l'association accréditée sur la nature des risques du milieu de travail et des moyens préventifs qui s'imposent. »

De plus, l'inspecteur de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) a juridiction en ce qui a trait à la LSST et la LNT. Il doit voir à l'application de la LSST et de ses règlements et intervient lorsqu'un danger pour la santé physique et mentale d'un travailleur est réel ou appréhendé, incluant toutes situations pouvant être source de harcèlement psychologique. À titre d'exemple, l'inspecteur pourrait agir sur des conflits non gérés, de la tolérance aux incivilités ou des communications déficientes. Parmi les pouvoirs qui lui sont dévolus (LSST, art. 180-182), l'inspecteur peut émettre un avis de correction enjoignant l'employeur à se conformer à la loi ou aux règlements (Art. 182).

Réduire les coûts de santé qui affectent la productivité

La dégradation de la santé des employés causée par la présence de risques psychosociaux dans un milieu de travail a des impacts importants sur la productivité de l'entreprise.

Les principaux coûts affectant la productivité sont :

- l'absentéisme;
- le présentéisme, surtout chez les travailleurs atteints d'un problème de santé psychologique;
- les départs prématurés à la retraite;
- les accidents, les bris, les délais, les pertes de clients, etc.

Des économies importantes peuvent être réalisées par des mesures de prévention **efficaces en entreprise**.

¹ Loi sur la santé et la sécurité du travail, RLRQ c S-2.1, <<http://canlii.ca/t/69m6v>> consulté le 2017-07-13.

² Loi sur les normes du travail, RLRQ c N-1.1, <<http://canlii.ca/t/69m5j>> consulté le 2017-07-13.

+ La prévention d'un seul cas de problème de santé mentale pourrait réduire les coûts.

Absentéisme : 18 000 \$ (ou 65 jours ouvrables en moyenne)⁽⁷⁾

Présentéisme : le coût est estimé à près de deux fois le coût d'absentéisme⁽⁸⁾

Qu'est-ce que le présentéisme?

Un phénomène caractérisé par la présence des travailleurs à leur poste de travail, même s'ils ont des symptômes (ex. : fatigue et difficultés de concentration) ou une maladie qui devraient les amener à se reposer et à s'absenter du travail.

Pourquoi le présentéisme entraîne-t-il des coûts à l'entreprise?

Le présentéisme peut se traduire par des niveaux de productivité moins élevés et des risques d'erreurs, de bris ou d'accidents de travail.

Y a-t-il des risques dans votre milieu de travail?

Les différents acteurs du milieu de travail sont invités à répondre au court questionnaire ci-dessous, afin de les sensibiliser sur des mesures de prévention et des contraintes organisationnelles pouvant porter atteinte à la santé.

Les réponses procurent un premier éclairage sur des dimensions de l'organisation du travail et des pratiques de gestion qui devraient faire l'objet d'une évaluation de risques à l'aide de la **Grille d'identification de risques psychosociaux du travail** développée par l'INSPQ.

De façon générale dans mon organisation...	En accord	En désaccord
▪ Les perspectives de sécurité d'emploi sont peu satisfaisantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ L'absentéisme est en hausse spécialement à l'égard des problèmes de santé psychologique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Les activités de prévention en santé au travail visent la santé physique seulement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ La politique contre le harcèlement psychologique n'est pas appliquée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ L'organisation prévoit peu de mesures de soutien pour faciliter le retour au travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ L'organisation prévoit peu de mesures de conciliation travail et vie personnelle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Il y a souvent surcharge de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Les efforts des employés sont peu reconnus dans l'organisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Les supérieurs sont rarement accessibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Il y a peu de collaboration entre collègues.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Les employés ne participent pas aux décisions qui concernent leur travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Les employés sont peu informés du contexte de l'entreprise et de la vision de la direction.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous êtes souvent **en accord** avec ces énoncés, c'est qu'il y a lieu d'évaluer la présence de risques psychosociaux au travail.

Quels groupes de travailleurs sont plus à risque?

Secteurs d'activités

Les risques psychosociaux du travail peuvent être présents dans tous les secteurs d'activités économiques. Précisons que les secteurs traditionnellement visés par des contraintes physiques³ ou par des accidents de travail⁴ comptent des proportions importantes de travailleurs exposés à des risques psychosociaux du travail.

Emplois

Les emplois les plus à risque se situent au bas de l'échelle hiérarchique et sont occupés par les travailleurs manuels. Certains risques psychosociaux du travail concernent aussi spécifiquement des types d'emplois. Ainsi, le personnel de bureau dispose de moins d'autonomie et de soutien social, alors que les cadres bénéficient de plus d'autonomie, de reconnaissance et de soutien mais affichent une charge de travail plus élevée.

Sexe et âge

Les femmes sont généralement plus exposées aux risques psychosociaux au travail. De plus, les hommes et les femmes ne sont pas exposés aux mêmes risques. Ajoutons que les femmes, assumant habituellement davantage de responsabilités familiales, se retrouvent généralement exposées à une charge de travail quotidienne plus élevée et à de plus grandes difficultés de conciliation travail – vie personnelle. L'exposition varie aussi selon les groupes d'âge, les plus âgés percevant moins de reconnaissance, entre autres, et les plus jeunes moins d'autonomie.

« Les travailleurs moins scolarisés, dont le revenu est moins élevé, sont plus souvent exposés à des contraintes physiques et organisationnelles. »

Conditions de travail et d'emploi

Les risques psychosociaux du travail sont plus présents chez les travailleurs disposant de moins bonnes conditions de travail (ex. : précarité d'emploi). Les travailleurs moins scolarisés, dont le revenu est moins élevé, sont souvent plus exposés à des contraintes physiques et à des risques psychosociaux. Ces caractéristiques (faibles revenus et scolarité) contribuent à entraver leur santé et réduire leur accès à de meilleures conditions de vie et d'emploi.

Qualité des emplois

L'Institut de la statistique du Québec (ISQ) poursuit des travaux afin de concevoir des indicateurs de la qualité de l'emploi pour mieux comprendre l'état de l'économie. Selon des résultats récents (2015), on retrouve la reconnaissance professionnelle, l'autorité décisionnelle et le soutien du supérieur parmi les différentes variables qui exercent un effet significatif de la qualité des emplois⁽⁹⁾.

Conciliation travail-famille

Par ailleurs, l'ISQ (2013) a aussi évalué l'effet bénéfique de pratiques de conciliation travail-famille sur la santé psychologique⁽¹⁰⁾ et a montré que l'accès à de telles pratiques était associé à des niveaux de détresse psychologique moins élevés. L'étude a également observé que l'accès aux mesures de conciliation augmente avec la scolarité et le statut d'emploi (permanent).

³ Dans l'Enquête québécoise sur les conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST), les secteurs sont : industries primaires, construction, industries manufacturières, réparation et entretien, secteurs de la santé, hébergement et restauration.

⁴ Dans l'EQCOTESST, les secteurs sont : industries primaires, utilités publiques et construction, manufacturières, réparation, entretien.

Agir pour mieux prévenir!

Les risques psychosociaux du travail constituent des risques identifiables et mesurables. À l'aide d'outils validés et d'une approche structurée, il est possible de les réduire. Un intervenant souhaitant accompagner un milieu de travail pourrait adopter les étapes suivantes : informer et sensibiliser le milieu, évaluer le milieu à l'aide la *Grille d'identification de risques psychosociaux du travail*, soutenir la prise en charge et faire un suivi du plan d'action.

Histoire de cas

Paul est responsable des ressources humaines dans une usine. Il constate une hausse de l'absentéisme pour maladie et le départ de bons employés au cours de la dernière année. Les accidents de travail sont aussi en hausse malgré les nouveaux moyens de production en place. Des conflits ont éclaté dans des équipes.

Le propriétaire de l'usine s'inquiète de la baisse de productivité malgré les investissements récents et veut des explications. Paul ne sait pas comment démontrer que les changements récents peuvent être en cause.

Il mobilise le comité de santé et de sécurité (CSS) de l'entreprise, lui fait part de ces préoccupations et décide de contacter l'équipe de santé publique en santé au travail responsable du programme de santé spécifique de l'établissement. L'équipe lui propose de s'engager dans une activité d'identification et d'évaluation de risques psychosociaux du travail.

Non seulement des facteurs de risques ont été repérés, mais des orientations pour l'action ont été proposées.

Lors de la présentation des résultats, les contremaîtres et les employés ont discuté de situations concrètes sur lesquelles il était possible d'agir. Le propriétaire a appuyé toute la démarche et la mise en place du plan d'action.

Grâce à cette démarche, le CSS et l'employeur disposent maintenant de repères sur les facteurs de risques liés à l'organisation du travail et aux pratiques de gestion pouvant avoir un impact néfaste sur la santé des travailleurs, sur le climat et sur la productivité de l'entreprise. Ils ont également des leviers concrets pour changer positivement le milieu.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter la section suivante du site Web de l'INSPQ :

<https://www.inspq.qc.ca/risques-psychosociaux-du-travail>

Des mesures efficaces!

Les interventions dans les milieux de travail visant à réduire les risques psychosociaux du travail obtiennent des résultats concluants⁽¹¹⁾ : une baisse des problèmes de santé (psychologique, musculo-squelettique) associés à ces facteurs de risque et une hausse de leur productivité.

La combinaison d'interventions visant les individus et le milieu de travail maximise les gains de santé. Il est reconnu que les activités liées aux changements de comportements des travailleurs sont plus efficaces si elles ciblent aussi les facteurs de risque **à la source**, comme le prévoit la LSST.

Témoignage d'une conseillère en SST du domaine syndical

« Je fais la promotion des outils de l'INSPQ et j'utilise la Grille d'identification de risques psychosociaux du travail. Elle m'aide à faire comprendre aux travailleurs et aux syndicats ce que sont les facteurs de risque, en lien avec ce qu'ils vivent au travail et leur faire voir les possibilités pour les réduire...ou à l'inverse, que ça va bien! J'utilise souvent ces outils même si l'employeur ne veut pas participer, et par la suite, nous lui présentons notre constat. Suite à ce constat, bien souvent l'employeur devient plus sensible et embarque dans une démarche. La crédibilité est aussi acquise en utilisant les outils de l'INSPQ et après avoir suivi la formation. L'utilisation de ces outils entraîne souvent une meilleure collaboration paritaire pour transformer le travail ou son organisation, en éliminant les facteurs de risques qui causent des problèmes de santé. Nous pouvons ainsi cheminer vers la recherche de solutions, en considérant les contraintes et le contexte de la partie patronale et syndicale ».

Risques psychosociaux du travail : des risques à la santé mesurables et modifiables

Références

- (1) Vézina, M., Cloutier E., Stock, S. et collab. (2011). *Enquête québécoise sur les conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail*. Montréal, IRSST, INSPQ, ISQ, Rapport R-69, 756 p.
- (2) Stansfeld S, Candy B. *Psychosocial work environment and mental health - a meta-analytic review*. Scandinavian Journal of Work Environment & Health. 2006;32 (6): 443-62.
- (3) Hauke, A., Flintrop, J., Brun, E., Rugulies, R. (2011). *The impact of work-related psychosocial stressors on the onset of musculoskeletal disorders in specific body regions: a review and meta-analysis of 54 longitudinal studies*. *Work & Stress*, 25.
- (4) Pikhart H, Pikhartova J. (2015). The relationship between psychosocial risk factors and health outcomes of chronic diseases. A review of the evidence for cancer and cardiovascular diseases. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; (Health Evidence Network synthesis report).
- (5) Huang, Y., Xu, S., Hua, J., Zhu, D., Liu, C., Hu, Y., & Xu, D. (2015). *Association between job strain and risk of incident stroke: A meta-analysis*. *Neurology*, 10-1212.
- (6) Kivimäki M. et coll. (2002). *Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees*, *BMJ*, 325:857
- (7) Dewa C.S., N. Chau and S. Dermer (2010). *Examining the comparative incidence and costs of physical and mental health-related disabilities in and employed population*. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 52(7); 758-762.
- (8) Sainsbury Centre for Mental Health (2007). *Mental Health at Work: Developing the Business Case*. Policy Paper 8. London. Sainsbury Institute for Mental Health.
- (9) Cloutier-Villeneuve, L. et R. Saint-Frard (2015). *Construction d'un indicateur synthétique de la qualité de l'emploi : résultats méthodologiques et empiriques*, Québec, ISQ, 88 p.
- (10) Boulet, M. (2013). *Les pratiques de conciliation travail et vie personnelle : un outil pour atténuer la détresse psychologique des salariés du Québec*, Institut de la statistique du Québec (ISQ), 32 p.
- (11) Dollard, M.F. et Bakker, A.B. (2010). *Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 579-599.

AUTEURS

Carole Chénard, M.B.A., conseillère scientifique
Marie-Michèle Mantha-Bélisle, M.B.A., conseillère scientifique
Michel Vézina, M.D., MPH, FRCPC, médecin spécialiste en santé publique et en médecine préventive
Direction des risques biologiques et de la santé au travail

SOUS LA COORDINATION DE

Marie-Pascale Sassine, chef d'unité scientifique
Direction des risques biologiques et de la santé au travail

AVEC LA COLLABORATION DE

Mariève Pelletier, Ph. D., conseillère scientifique
Direction des risques biologiques et de la santé au travail
Unité des communications et de la documentation
Vice-présidence à la valorisation scientifique et aux communications

Le contenu de cette fiche a été élaboré par l'INSPQ avec le soutien financier et la collaboration des équipes du réseau de santé publique en santé au travail des régions suivantes : Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Estrie, Montréal et Nunavik.

Cette fiche a été soumise pour révision aux membres du *Groupe scientifique sur l'impact des conditions et de l'organisation du travail sur la santé* de l'INSPQ.

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 – 2^e trimestre 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-81035-3 (PDF)

©Gouvernement du Québec (2018)

N° de publication : 2373