



ASSTSAS

Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

AIDE-MÉMOIRE

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Autonomie décisionnelle

DÉFINITION

« L'autonomie décisionnelle fait référence à la possibilité d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser et la possibilité d'utiliser ou de développer ses habiletés. [Elle] renvoie à la fois à la notion de contrôle, c'est-à-dire à la liberté de pouvoir décider comment faire son travail et d'influencer la façon dont les choses se passent dans le milieu, et à la notion d'accomplissement de soi, en référence à la possibilité d'utiliser sa créativité et d'apprendre des choses nouvelles. »

GESTES CLÉS

EMPLOYEUR

- Instaurer un climat de confiance entre la haute direction, les gestionnaires et les employés
- Favoriser la souplesse et la créativité dans l'accomplissement du travail
- Prévoir l'implication des employés dans les changements qui affectent directement leur travail (avant, pendant et après)
- Créer des comités de travail qui intègrent des employés à la recherche et à la mise en place de solutions
- Faire connaître les objectifs à atteindre en offrant la latitude des moyens pour y parvenir
- Offrir une flexibilité horaire
- Mettre en place des stratégies de développement des compétences et de cheminement de carrière

GESTIONNAIRE

- Encourager la communication ouverte, respectueuse et honnête
- Consulter les employés dans les décisions qui concernent leur travail
- Démontrer de l'ouverture aux idées proposées par les employés
- Valoriser et reconnaître les initiatives
- Assigner les tâches et les mandats selon les compétences, les intérêts et la disponibilité des employés
- Concéder aux employés de la souplesse dans l'organisation de leur travail (ex.: ordre des tâches, outil utilisé, collègues consultés)
- Laisser les employés choisir le moment de leurs pauses, si cela est compatible avec leur emploi
- Soutenir le développement des compétences

GESTES CLÉS (suite)

INDIVIDU*

- Communiquer à son gestionnaire ses intérêts, ses forces et ses besoins de développement des compétences
- Établir ses priorités
- Être créatif et innovant
- Prendre des initiatives et proposer des idées

* Cette catégorie peut inclure un travailleur, un collègue, un représentant syndical, un membre d'un comité en santé et sécurité du travail, un agent de liaison ou un représentant en santé et sécurité.

NOTES

INSPQ. (2018). *Fiche 2-E : Indicateur « Autonomie décisionnelle »*.

<https://www.inspq.qc.ca/recueil-de-fiches-portant-sur-les-indicateurs-de-la-grille-d-identification-de-risques-psychosociaux-du-travail/composantes-les-de-l-organisation-du-travail/fiche-2-e-indicateur-autonomie-decisionnelle>

RÉFÉRENCES

Le bien-être des employés est aussi bénéfique pour les employeurs (mardi 1 novembre 2016). *Les éclaireurs*.

<https://ici.radio-canada.ca/ohdio/premiere/emissions/les-eclaireurs/segments/chronique/10505/importance-bien-etre-milieu-travail>

APSAM. (2022). *Autonomie décisionnelle au travail*.

<https://www.apsam.com/risques/risques-psychosociaux/autonomie-decisionnelle-au-travail>

INSPQ. (2022). *Pratiques de gestion favorisant la santé mentale au travail*.

<https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/sante-travail/carrefour-prevention/fiche-favoriser-autonomie.pdf>

CNESST. (s.d.). *Autonomie décisionnelle*.

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/autonomie-decisionnelle>

L'ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur affaires sociales. L'ASSTSAS n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

Reproduction autorisée avec mention de la source

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023

ISBN 978-2-89618-101-8



ASSTSAS

Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

AIDE-MÉMOIRE
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Charge de travail

DÉFINITION

« La charge de travail fait référence à la quantité et à la complexité des tâches à accomplir dans le cadre de son travail.¹ »

Elle peut prendre plusieurs formes.

- **Prescrite** : les attentes de performance et les responsabilités
Ex. : Le nombre de dossiers à traiter, de patients à soigner, de rapports à compléter
- **Réelle** : le travail comme il s'effectue au quotidien avec ses contraintes et le vécu de la personne
Ex. : Les difficultés rencontrées, un patient plus agité, une famille en deuil, un collègue absent, une nouvelle tâche
- **Vécue** : le travail ressenti (perçu) par les personnes
Ex. : Sentiment de débordement, d'incompétence, d'un manque de contrôle sur le travail à accomplir

GESTES CLÉS

EMPLOYEUR

- Planifier l'embauche pour répondre aux besoins de main-d'œuvre
- Mettre en place un programme de gestion de la relève
- Encourager l'équilibre le travail et la vie personnelle
- Offrir une flexibilité d'horaire
- Ajuster le ratio gestionnaire/employés
- Faciliter le télétravail
- Offrir un environnement qui limite les interruptions (accès à un local)
- Soutenir les gestionnaires dans leurs fonctions
- Clarifier les priorités organisationnelles
- Offrir le développement professionnel aux gestionnaires
- Établir une procédure sur le droit à la déconnexion

GESTIONNAIRE

- Prévoir du temps pour l'échange d'information entre les quarts de travail
- Attribuer les tâches de l'employé selon ses compétences et ses intérêts
- Réviser les rôles et les responsabilités des membres de l'équipe sur une base régulière
- S'assurer que les tâches établies sont réalisables dans les heures de travail prévues
- Créer un comité sur la charge de travail
- Définir les priorités de l'équipe

GESTES CLÉS (suite)

GESTIONNAIRE (suite)

- Communiquer clairement les objectifs et les attentes
- Prévoir le mentorat des nouveaux employés
- Soutenir le développement des compétences
- Organiser le travail selon les compétences et les forces de chacun
- Tenir des rencontres d'équipe pour discuter de la charge de travail
- Transmettre les informations requises à l'équipe pour s'acquitter de ses tâches efficacement
- Encourager le travail d'équipe et l'entraide
- Préparer l'accueil d'un nouvel employé et le retour au travail d'un employé absent
- Démontrer de la disponibilité et de l'écoute
- Informer l'équipe sur les changements à venir
- Faire appel à des ressources supplémentaires, au besoin

INDIVIDU*

- Évaluer sa charge réelle et les enjeux rencontrés
- Partager ses préoccupations liées à sa charge de travail avec son gestionnaire
- Clarifier ses priorités avec son gestionnaire
- Participer aux rencontres d'équipe
- Faire appel aux compétences de ses collègues
- Se rendre disponible pour ses collègues et son gestionnaire
- Prévoir des périodes de travail sans interruption
- S'assurer de la pertinence d'être présent aux rencontres en totalité ou en partie

* Cette catégorie peut inclure un travailleur, un collègue, un représentant syndical, un membre d'un comité en santé et sécurité du travail, un agent de liaison ou un représentant en santé et sécurité.

NOTES

¹ CNESST. (s.d.). *Charge de travail*.

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/charge-travail>

RÉFÉRENCES

Fournier, P. S., Montreuil, S., Brun, J. P., Bilodeau, C., & Villa, J. (2010). *Étude exploratoire des facteurs de la charge de travail ayant un impact sur la santé et la sécurité : Étude de cas dans le secteur des services*.

<https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-668.pdf?v=2020-10-23>

INSPQ. (2018). Fiche 2-A : Indicateur « Charge de travail » : Complément à la grille d'identification de risques psychosociaux du travail.

<https://www.inspq.qc.ca/recueil-de-fiches-portant-sur-les-indicateurs-de-la-grille-d-identification-de-risques-psychosociaux-du-travail/composantes-cles-de-l-organisation-du-travail/fiche-2-indicateur-charge-de-travail>

Legault, L. (2017). La charge de travail, c'est une question d'équilibre. *Objectif prévention*, 40(1), 26-29.

http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/OP/2017/op401026d_sant%C3%A9psy.pdf

Réseau Anact-Aract. (2016). *10 questions sur la charge de travail*.

<https://www.aractidf.org/risques-psychosociaux/ressources/guide-10-questions-sur-la-charge-de-travail>

APSSAP. (2019). *Tour d'horizon en cinq questions sur la charge de travail*.

<https://apssap.qc.ca/article/tour-dhorizon-en-cinq-questions-sur-la-charge-de-travail/>

L'ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur affaires sociales. L'ASSTSAS n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

Reproduction autorisée avec mention de la source

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023

ISBN 978-2-89618-102-5



ASSTSAS

Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

AIDE-MÉMOIRE
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Justice organisationnelle

DÉFINITION

La justice organisationnelle fait référence à l'équité entre les individus dans les politiques, les procédures et les décisions qui concernent leur travail. L'évaluation de cette équité provient des employés.

Elle se divise principalement en deux types.

Justice procédurale :

- Les modes de prise de décision dans l'organisation et leur application
- Le degré de justice, de transparence et d'impartialité avec lequel on applique les processus organisationnels et les pratiques de gestion (horaires, vacances, promotions)

Justice relationnelle :

- « Le degré de dignité, de politesse et de respect avec lequel les travailleuses et travailleurs sont traités¹. »

GESTES CLÉS

EMPLOYEUR

- Mettre en place et communiquer des politiques et des procédures justes et équitables
- Avoir un mécanisme de dénonciation et d'évaluation en cas de plaintes
- S'assurer de communiquer de manière transparente et d'expliquer les décisions qui affectent le travail des employés
- Prévoir des mécanismes justes dans la répartition des vacances, des postes, etc.

GESTIONNAIRE

- S'assurer de communiquer et d'expliquer les décisions qui affectent le travail des employés
- S'informer sur les droits et les obligations des travailleurs et de l'employeur (ex.: SST, LNT)
- Traiter équitablement les employés
- Diffuser l'information de manière que tous les employés y aient accès au même moment
- Reconnaître le travail de chacun de manière juste et équitable
- Répartir les tâches et leur complexité de manière équitable
- Traiter rapidement les conflits
- Être ouvert, à l'écoute et bienveillant envers tout le personnel

GESTES CLÉS (suite)

INDIVIDU*

- Connaître et respecter les procédures
- Partager ses bonnes pratiques à ses collègues, sans discrimination
- S'informer sur ses droits et ses obligations
- Dénoncer les situations d'incivilité vécues ou observées
- Traiter ses collègues avec ouverture, sans préjugé

* Cette catégorie peut inclure un travailleur, un collègue, un représentant syndical, un membre d'un comité en santé et sécurité du travail, un agent de liaison ou un représentant en santé et sécurité.

NOTES

CNESST. (s.d.). *Justice organisationnelle*.

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/justice-organisationnelle>

RÉFÉRENCES

¹ CNESST : <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/justice-organisationnelle>

L'ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur affaires sociales. L'ASSTSAS n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

Reproduction autorisée avec mention de la source

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023
ISBN 978-2-89618-105-6



ASSTSAS

Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

AIDE-MÉMOIRE

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Reconnaissance

DÉFINITION

« La reconnaissance réfère aux façons de reconnaître les efforts et les réalisations de manière juste et équitable. Nous la décrivons en deux catégories.¹ » :

Gratitude :

- Dire merci
- Bonjour
- Félicitations

Considération :

- Prendre le temps d'écouter
- Offrir de nouveaux mandats
- Faire participer aux décisions
- Offrir les outils de travail appropriés

GESTES CLÉS

EMPLOYEUR

- Favoriser la reconnaissance au moyen de pratiques de gestion (ex.: disponibilité du gestionnaire)
- Identifier la reconnaissance comme valeur organisationnelle
- Offrir de la formation aux gestionnaires sur la reconnaissance
- Célébrer les bons coups lors de rencontres formelles et informelles
- Communiquer aux gestionnaires les attentes organisationnelles relatives à la reconnaissance de leur équipe
- Offrir de la reconnaissance aux gestionnaires
- Souligner les années de service au sein de l'organisation de manière significative (ex.: 5-10 ans de service.)

GESTIONNAIRE

- Souligner les efforts et les résultats à l'employé concerné puis à l'équipe lors d'une rencontre
- Dire merci, bonjour, comment ça va, bravo !
- Prendre le temps d'écouter
- Valoriser les membres de l'équipe qui recherchent des solutions face aux difficultés rencontrées
- Fournir le matériel et les outils requis pour le travail à réaliser
- Reconnaître les efforts et le résultat
- Offrir de la rétroaction
- Adapter la façon d'offrir de la reconnaissance selon les préférences de l'employé (en public ou en privé)
- Souligner les efforts de l'équipe à la suite de périodes de travail particulièrement chargées
- Jumeler les employés expérimentés avec les nouveaux
- Offrir des possibilités de développement professionnel
- Consulter les employés dans les décisions qui concernent leur travail
- Se soucier du bien-être des membres de l'équipe

GESTES CLÉS (suite)

INDIVIDU*

À mon égard

- Reconnaître ses efforts et le travail accompli
- Se féliciter
- Demander de la rétroaction à son gestionnaire ou à ses collègues, au besoin

À l'égard des autres

- Dire merci, bonjour, comment ça va, bravo !
- Partager les bons coups de ses collègues
- Accorder le crédit qui revient à un collègue (ex.: idée, participation dans un mandat)
- Offrir de l'aide
- Souligner les bons coups de son gestionnaire
- Offrir une boisson chaude

* Cette catégorie peut inclure un travailleur, un collègue, un représentant syndical, un membre d'un comité en santé et sécurité du travail, un agent de liaison ou un représentant en santé et sécurité.

NOTES

Brun, J.-P. (2012). *La reconnaissance au travail : De la gratitude à l'intégration*.

<https://carrefourrh.org/ressources/revue-rh/archives/la-reconnaissance-au-travail-de-la-gratitude-a-l-integration>

RÉFÉRENCES

CNESST. (s.d.). *Reconnaissance au travail*.

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/reconnaissance-au-travail>

INSPQ. (2018). *Fiche 2-B : indicateur « reconnaissance au travail »*.

<https://www.inspq.qc.ca/recueil-de-fiches-portant-sur-les-indicateurs-de-la-grille-d-identification-de-risques-psychosociaux-du-travail/composantes-cles-de-l-organisation-du-travail/fiche-2-b-indicateur-reconnaissance-au-travail>

Brun, J.-P., & Laval, C. (2018). *Le pouvoir de la reconnaissance au travail : 30 fiches pratiques pour allier santé, engagement et performance*.

https://www.centredoc.cnesst.gouv.qc.ca/notice?id=p%3A%3Ausmarcdef_0000231880&locale=fr

INSPQ. (2022). *Comment favoriser la reconnaissance et la justice organisationnelle ?*

<https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/sante-travail/carrefour-prevention/fiche-reconnaissance-justice.pdf>

CSQ. (2020). *Reconnaissance au travail : ce sont les petites actions qui comptent*.

<https://www.lacsq.org/actualite/reconnaissance-au-travail-ce-sont-les-petites-actions-qui-comptent/>

Larose, Y. (2022). *La reconnaissance au travail, un enjeu essentiel*.

<https://nouvelles.ulaval.ca/2022/03/30/la-reconnaissance-au-travail-un-enjeu-essentiel-ae0d88aa5e95d25c0264a99c0a1eadbf>

L'ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur affaires sociales. L'ASSTSAS n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

Reproduction autorisée avec mention de la source

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023

ISBN 978-2-89618-106-3



ASSTSAS

Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

AIDE-MÉMOIRE

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Soutien des collègues et du gestionnaire

DÉFINITION

Le soutien fait référence aux relations entre les individus au travail. Il se traduit par l'esprit d'équipe, la collaboration, l'ouverture et l'écoute entre les membres de l'équipe et avec le gestionnaire.

Le soutien peut être :

- **Opérationnel** c'est-à-dire offrir son aide pour les tâches ou fournir les outils adéquats pour travailler
- **Informationnel** c'est-à-dire diffuser l'information et faciliter la communication
- **Émotionnel** c'est-à-dire être à l'écoute, empathique et ouvert

GESTES CLÉS

EMPLOYEUR

- Favoriser la disponibilité des gestionnaires (ex. : limiter le nombre de comités)
- Soutenir les gestionnaires dans leur rôle (ex. : être à l'écoute de leurs préoccupations)
- Donner aux gestionnaires l'autonomie nécessaire pour offrir du soutien à leur équipe
- Se doter de valeurs orientées vers le respect et la bienveillance et les communiquer à l'ensemble de l'organisation

GESTIONNAIRE

- Planifier des rencontres d'équipe et encourager le partage entre collègues
- Prévoir des rencontres individuelles sur une base régulière
- Écouter sans juger
- Intervenir rapidement lors de situations conflictuelles
- Promouvoir et sensibiliser les employés sur le respect et la saine communication
- Accueillir les idées avec ouverture
- Se rendre disponible et répondre aux demandes des employés dans un délai raisonnable
- Favoriser le partage de connaissances et le mentorat entre collègues
- Préciser les rôles et les responsabilités de chacun, établir les objectifs et offrir le soutien pour les atteindre
- Adopter une attitude positive et bienveillante

INDIVIDU*

- Offrir son aide
- Partager son savoir-faire
- Intervenir de façon constructive

GESTES CLÉS (suite)

INDIVIDU* (suite)

- Accueillir les idées avec ouverture
- Adopter une attitude positive et bienveillante
- Reconnaître les bons coups
- Soutenir les nouveaux employés dans l'équipe
- Encourager ses collègues à voir les solutions plutôt que les problèmes
- Écouter sans juger
- Être présent pour ses collègues lors de situations plus difficiles

* Cette catégorie peut inclure un travailleur, un collègue, un représentant syndical, un membre d'un comité en santé et sécurité du travail, un agent de liaison ou un représentant en santé et sécurité.

RÉFÉRENCES

CNESST. (s.d.). *Soutien au travail*.

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/soutien-au-travail>

APSAM. (2022). *Soutien social*. <https://www.apsam.com/theme/sante-psychologique/soutien-social>

Beauregard, L. & Dumont, S. (1996). *La mesure du soutien social*. *Service social*, 45(3), 55–76.

<https://doi.org/10.7202/706737ar>

Caron, J. et Guay, S. (2005). Soutien social et santé mentale : concept, mesures, recherches récentes et implications pour les cliniciens. *Le soutien social*, 30(2), 15-41. <https://www.erudit.org/fr/revues/smq/2005-v30-n2-smq1031/012137ar/>

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec. (s.d.). *Soutien social des collègues*.

<https://ciusssmcq.ca/prendre-soin-de-soi/sante-psychologique/facteurs-qui-influencent-notre-sante-psychologique/soutien-social-des-collegues/>

INSPQ. (2018). *Fiche 2-C : Indicateur « Soutien social du supérieur immédiat »*.

<https://www.inspq.qc.ca/recueil-de-fiches-portant-sur-les-indicateurs-de-la-grille-d-identification-de-risques-psychosociaux-du-travail/composantes-cles-de-l-organisation-du-travail/fiche-2-c-indicateur-soutien-social-du-superieur-immediat>

INSPQ. (2018). *Fiche 2-D : Indicateur « Soutien social des collègues »*.

<https://www.inspq.qc.ca/recueil-de-fiches-portant-sur-les-indicateurs-de-la-grille-d-identification-de-risques-psychosociaux-du-travail/composantes-cles-de-l-organisation-du-travail/fiche-2-d-indicateur-soutien-social-des-collegues>

L'ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur affaires sociales. L'ASSTSAS n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

Reproduction autorisée avec mention de la source

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023

ISBN 978-2-89618-107-0



ASSTSAS

Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

AIDE-MÉMOIRE

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Violence externe

DÉFINITION

La violence en milieu de travail est souvent perçue à tort comme étant uniquement physique alors qu'elle réfère à tout acte, comportement ou parole « faisant en sorte qu'une personne est abusée, menacée, intimidée, harcelée ou attaquée dans son travail. ¹»

La violence peut également être catégorisée selon sa provenance. On parle de violence interne lorsqu'elle se produit entre les membres du personnel d'une même organisation, incluant les gestionnaires. Il est question de violence externe lorsqu'elle se produit entre le personnel et toute autre personne qui n'a pas de lien d'emploi dans le milieu de travail, tel que des clients, des patients, des visiteurs ou des fournisseurs.

GESTES CLÉS

EMPLOYEUR

- Aménager les lieux de manière à prévenir la violence (ex.: espace protégé, espace suffisant pour fuir au besoin, prévoir la sortie à proximité)
- Mettre en place des politiques et des procédures en prévention de la violence
- Tenir à jour des procédures pour les situations de violence (ex.: gestion de crise, appel à l'aide, systèmes de communication, mesures de contrôle, transport)
- Prévoir des moyens de communication en cas d'urgence
- Ajouter des boutons panique à des endroits stratégiques au besoin
- Contrôler les accès pour certaines unités ou clientèles
- Établir des procédures pour le personnel isolé (ex.: soins à domicile)
- Prévoir des mesures de soutien en cas d'événement violent (ex.: pairs-aidants, PAE)

GESTIONNAIRE

- S'informer des politiques et des procédures en place et transmettre l'information à l'équipe
- Faire le suivi de toutes les situations de violences rapportées
- Suivre les formations sur la prévention de la violence
- Discuter de la prévention de la violence lors de l'accueil et l'intégration de nouveaux employés
- Prévoir des inspections périodiques des lieux de travail
- Discuter ouvertement des situations difficiles que vivent les employés (ex.: clients insatisfaits, agressifs)
- Informer les employés sur les mesures de soutien à leur disposition (ex.: pairs-aidants, PAE)

GESTES CLÉS (suite)

INDIVIDU*

- S’informer des politiques et des procédures en place et les respecter
- Déclarer toutes les situations de violences vécues dans son milieu de travail
- Suivre les formations sur la prévention de la violence
- Si en contact avec de la clientèle dans une pièce : dégager son espace de travail et ranger le matériel à risque (ex.: brocheuse, ouvre-lettres, crayons et photos personnelles pour éviter les menaces)
- Documenter les comportements agressifs d’un client et les communiquer à son gestionnaire et aux collègues en contact avec ce client
- Se soutenir entre collègues et proposer des solutions en cas de situations difficiles
- Demander de l’aide ou du renfort au besoin
- Appliquer les principes de prévention de la violence appris lors des formations

* Cette catégorie peut inclure un travailleur, un collègue, un représentant syndical, un membre d’un comité en santé et sécurité du travail, un agent de liaison ou un représentant en santé et sécurité.

NOTES

¹ CNESST. (s.d.). *Violence et harcèlement en milieu de travail.*

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/violence-en-milieu-travail>

RÉFÉRENCES

Chartier, G. (2022). *La prévention de la violence à la réception.*

<https://www.preventionautravail.com/la-prevention-de-la-violence-a-la-reception/>

CNESST. (s.d.). *Violence en milieu de travail.*

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/violence-en-milieu-travail>

CNESST. (2023). *Aide-mémoire : violence en milieu de travail.*

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/aide-memoire-violence-en-milieu-travail>

L’ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur affaires sociales. L’ASSTSAS n’assume aucune responsabilité quant à l’utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

Reproduction autorisée avec mention de la source

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023

ISBN 978-2-89618-109-4



ASSTSAS

Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

AIDE-MÉMOIRE

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Événement à potentiel traumatique (EPT)

DÉFINITION

« Il s'agit d'un événement durant lequel quelqu'un aurait pu mourir, est mort, a été gravement blessé, a été menacé de mort, a subi de grave blessure ou a été exposé à de la violence sexuelle¹. » L'exposition à cet événement peut survenir de plusieurs façons :

- Subir directement l'événement
- Assister directement à l'événement qui survient à une autre personne
- Être un témoin indirect (ex. : apprendre que l'événement est arrivé à un collègue). Un événement violent ou accidentel peut être traumatique même pour quelqu'un qui n'est pas directement sur les lieux.
- Être exposé de manière répétée ou extrême aux détails horribles ou pénibles d'un ou de plusieurs événements (ex. : intervenir auprès de victimes d'agressions sexuelles)

GESTES CLÉS

EMPLOYEUR

- Instaurer un climat de confiance avec les gestionnaires et les employés
- Aménager un lieu sécuritaire et réconfortant accessible aux employés qui en auraient besoin
- Rédiger, mettre à jour et communiquer la politique de prévention de la violence ainsi que les procédures
- Prévoir un protocole d'intervention et le mettre à jour régulièrement
- Prévoir une procédure d'enquête et d'analyse d'événements accidentels, incluant les situations à risque
- Identifier les risques d'exposition à un événement traumatique
- Promouvoir une culture bienveillante et ouverte
- Offrir de la formation au personnel sur ce qu'est un trouble de stress post-traumatique
- Outiller les gestionnaires pour intervenir rapidement auprès d'employés en détresse psychologique (ex. : les premiers soins psychologiques)
- Offrir des activités de formation et d'information sur la résilience
- Sensibiliser à la prévention du suicide
- Diffuser une liste de ressources d'aide spécialisées en trouble de stress post-traumatique

GESTIONNAIRE

- Encourager la communication ouverte, respectueuse et honnête
- Lors des rencontres d'équipe, discuter ouvertement des risques en lien avec l'emploi
- Outiller les employés sur la résilience et sur comment prendre soin d'eux
- Accompagner l'équipe ou un employé qui vit une difficulté
- Reconnaître les premiers signes de stress post-traumatique et en discuter avec l'employé concerné
- Offrir un soutien empathique et adapté aux besoins particuliers de la victime
- Encourager les employés à dénoncer et à déclarer les situations de violence
- Après un EPT, répondre calmement aux besoins immédiats (ex. : se mettre en sécurité, appeler ses proches, respirer)
- Diffuser une liste de ressources d'aide spécialisées
- Diriger les victimes ou témoins, au besoin, vers les ressources appropriées (ex. : urgence, PAE)
- Intervenir rapidement auprès d'employés en détresse

GESTES CLÉS (suite)

INDIVIDU*

- Connaître les ressources offertes par mon organisation ou dans ma région (ex.: PAE)
- S'informer sur les politiques et les procédures en place
- Adopter de bonnes habitudes de vie (ex.: hygiène du sommeil et alimentation)
- Suivre des formations sur ce qu'est un trouble de stress post-traumatique
- En cas d'exposition à un EPT, se mettre en sécurité dès que possible
- Soutenir son collègue en lui proposant de l'eau, de la nourriture ou d'appeler ses proches
- Appliquer des stratégies actives de gestion du stress (ex.: rechercher le soutien de ses proches, prendre des pauses)
Reconnaître ses émotions
Rechercher le soutien de ses proches
Maintenir une hygiène de vie adéquate
Prendre des pauses
- S'autoévaluer en se posant des questions telles que : de quoi ai-je besoin pour être bien?
- Aller vers des collègues ou des proches avec qui on peut discuter de choses qui font du bien ou qui peuvent aider

¹American Psychiatric Association (APA). (2015). DSM-5 : manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux. Issy-les-Moulineaux : Elsevier

* Cette catégorie peut inclure un travailleur, un collègue, un représentant syndical, un membre d'un comité en santé et sécurité du travail, un agent de liaison ou un représentant en santé et sécurité.

NOTES

CNESST. (2023). *Aide-mémoire : exposition à un événement potentiellement traumatique.*

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/aide-memoire-exposition-un-evenement>

RÉFÉRENCES

CNESST. (s.d.). *Santé psychologique.* <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/sante-psychologique>

Balafrej, R., Gauthier, D. (2023). Stress post-traumatique et premiers soins psychologiques. *Objectif prévention*, 46(1), 4-5. <http://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/OP/2023/OP461/op461004-Post-trauma.pdf>

ASSTSAS. (s.d.). *Événement traumatique.* <http://asstsas.qc.ca/dossiers-thematiques/evenement-traumatique>

L'ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur affaires sociales. L'ASSTSAS n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

Reproduction autorisée avec mention de la source

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023
ISBN 978-2-89618-103-2



ASSTSAS

Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

AIDE-MÉMOIRE

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Harcèlement psychologique et sexuel

DÉFINITION

« C'est une conduite vexatoire (abusives, humiliante, blessante) qui se manifeste par des paroles, des gestes ou des comportements qui :

- Sont répétés
- Sont hostiles (agressifs, menaçants) ou non désirés
- Portent atteinte à la dignité (c'est-à-dire au respect, à l'amour-propre) ou à l'intégrité (à l'équilibre physique, psychologique ou émotif) de la personne
- Rend le milieu de travail néfaste pour la personne

Une seule conduite grave peut aussi être considérée comme du harcèlement si elle entraîne des conséquences négatives durables pour la personne. ¹ »

Des comportements d'incivilité tolérés peuvent mener à du harcèlement psychologique.

GESTES CLÉS

EMPLOYEUR

- Établir une politique en prévention du harcèlement psychologique et sexuel
- Faire connaître la politique à l'ensemble du personnel
- Établir des procédures de déclaration, d'enquête et d'analyse pour ces situations
- Offrir de la formation aux gestionnaires sur la prévention de l'incivilité et du harcèlement
- Outiller les gestionnaires en prévention et en gestion de conflits
- Intervenir et faire cesser toute situation d'incivilité ou de harcèlement

GESTIONNAIRE

- Prendre connaissance de la politique en prévention du harcèlement
- Développer ses compétences en prévention de l'incivilité et du harcèlement
- Développer ses compétences en prévention et en gestion de conflits
- Reconnaître les comportements d'incivilité et intervenir pour les faire cesser
- Offrir de la formation à l'équipe sur la prévention de l'incivilité et du harcèlement
- Établir un code de civilité avec l'équipe
- Intervenir rapidement lors de situations conflictuelles

GESTES CLÉS (suite)

GESTIONNAIRE (suite)

- Soutenir l'employé présumé victime de harcèlement
- Intervenir auprès des membres de l'équipe qui s'isolent
- Être disponible et à l'écoute des employés
- Être un modèle de civilité et de bienveillance
- Se questionner sur ce qui peut expliquer les manifestations d'incivilité dans l'équipe
- Encourager les comportements de civilité et de courtoisie chez l'équipe

INDIVIDU*

- Prendre connaissance de la politique en prévention du harcèlement
- Participer aux activités de formation en prévention de l'incivilité et du harcèlement
- Agir avec civilité et bienveillance
- En cas d'incivilité, discuter de la situation avec la personne concernée et prévoir des solutions
- Éviter le commérage ou la médisance
- Résoudre les malentendus rapidement
- Dénoncer les situations d'incivilité ou de harcèlement
- Reconnaître ses comportements d'incivilité et s'en excuser auprès de la personne concernée
- Consulter une ressource spécialisée, au besoin, pour changer des comportements qui s'avèrent néfastes au bien-être de ses collègues

* Cette catégorie peut inclure un travailleur, un collègue, un représentant syndical, un membre d'un comité en santé et sécurité du travail, un agent de liaison ou un représentant en santé et sécurité.

NOTES

¹ CNESST. (s.d.). *Harcèlement psychologique ou sexuel au travail*

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/milieu-travail-sain/harcelement-au-travail/harcelement-psychologique-sexuel-au-travail>

RÉFÉRENCES

CNESST. (s.d.). *Harcèlement au travail*.

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/milieu-travail-sain/harcelement-au-travail>

L'ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur affaires sociales. L'ASSTSAS n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

Reproduction autorisée avec mention de la source

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023

ISBN 978-2-89618-104-9



ASSTSAS

Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales

AIDE-MÉMOIRE
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel

DÉFINITION

« La violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel, est un risque présent dans tous les milieux de travail. Ce n'est pas une problématique qui est uniquement dans la vie personnelle de la victime. Ce type de violence peut également avoir une incidence sur le milieu de travail de cette personne.¹ »

GESTES CLÉS

EMPLOYEUR

- Respecter ses obligations légales
- Établir une politique en prévention de la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel
- Informer le personnel de ses obligations en lien avec la prévention de la violence conjugale
- Former les gestionnaires sur leur rôle à cet égard
- Offrir des activités de sensibilisation au personnel
- Désigner une personne-ressource pour le suivi des situations de violence conjugale et lui offrir la formation requise
- Établir un plan de sécurité individuel pour soutenir la victime
- Mettre à la disposition du personnel une liste d'organismes spécialisés

GESTIONNAIRE

- Participer aux activités de formation et de sensibilisation sur la prévention de la violence conjugale
- Rappeler à l'équipe l'importance de reconnaître les signaux de violence conjugale et de consulter la personne-ressource désignée, au besoin
- Soutenir la victime et l'orienter vers des organismes spécialisés
- Surveiller les signaux suivants :
 - Changements significatifs dans le comportement
 - Signes physiques (ex.: ecchymoses)
 - Heures supplémentaires effectuées
 - Isolement du reste de l'équipe
 - Interruptions anormales au travail
 - Problèmes soudains d'assiduité
- Prévoir des mesures d'accommodement pour la victime (ex.: horaire de travail flexible, absences autorisées, choix du lieu de travail)
- Maintenir la communication avec l'employé même en contexte de télétravail

GESTES CLÉS (suite)

INDIVIDU*

- Participer aux activités de formation et de sensibilisation sur la prévention de la violence conjugale
- Reconnaître les signaux de violence conjugale (voir la section gestionnaire)
- Si j'observe des signaux de violence conjugale chez un membre de mon équipe :
 - Partager mes observations à la personne-ressource désignée dans mon organisation
- Si je suis victime :
 - Parler de la situation à mon gestionnaire ou à la personne-ressource désignée
 - Consulter des organismes spécialisés pour obtenir du soutien

* Cette catégorie peut inclure un travailleur, un collègue, un représentant syndical, un membre d'un comité en santé et sécurité du travail, un agent de liaison ou un représentant en santé et sécurité.

NOTES

¹ CNESST. (s.d.). *Violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel*.

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/violence-conjugale-familiale-caractere-sexuel>

L'ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur affaires sociales. L'ASSTSAS n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

Reproduction autorisée avec mention de la source

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023

ISBN 978-2-89618-108-7