

SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

**Il y a du stress
dans votre milieu
de travail...**

**Agir par la
prévention !**

Centre de santé et de services sociaux
de Québec-Sud



JASP 2005, le 15 novembre 2005

OBJECTIFS DE LA RENCONTRE

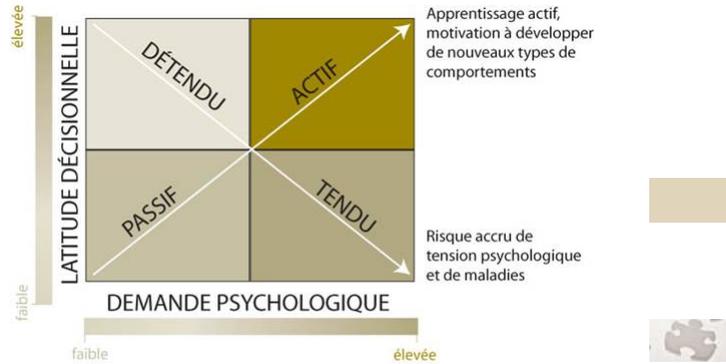


Centre de santé et de services sociaux
de Québec-Sud

- À partir de cas vécus, discuter des risques pour la santé reliés aux contraintes psychosociales de l'organisation du travail
- Connaître les bases d'une approche préventive centrée sur l'organisation du travail

Cette présentation a été effectuée le 15 novembre 2005, au cours de la journée « Les interventions à privilégier en santé mentale au travail : agir par la prévention » dans le cadre des Journées annuelles de santé publique (JASP) 2005. L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP, à l'adresse <http://www.inspq.qc.ca/jasp/archives/>.

LE MODÈLE « DEMAND-CONTROL » DU STRESS AU TRAVAIL

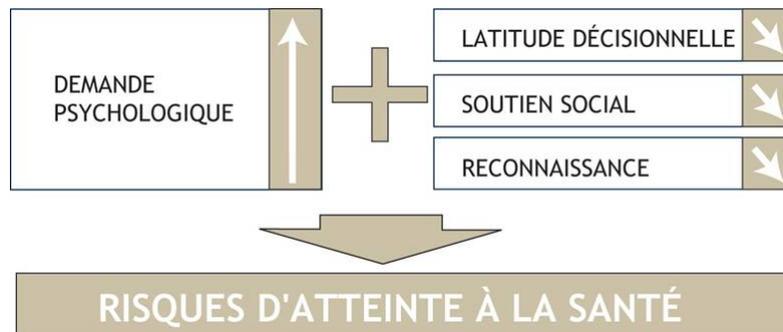


* Karasek et Theorell, 1990

LE MODÈLE « DÉSÉQUILIBRE-EFFORT »



* Siegrist 1996



❖ INTERVENTIONS SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL

(Demande psychologique, latitude décisionnelle, soutien social, reconnaissance...)

❖ INTERVENTIONS SUR L'INDIVIDU

(Gestion du stress, programme d'aide aux employés (PAE), réseau d'entraide...)



LA DÉMARCHE D' INTERVENTION SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL

- ❖ Accessible ;
- ❖ Adaptée à la réalité du milieu ;
- ❖ Paritaire ;
- ❖ Participative.



OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE

- ❖ Prévenir et réduire les problèmes de santé psychologique au travail ;
- ❖ Améliorer le climat de travail et favoriser le bien-être des employés.



LA
DÉMARCHE EN **6** ÉTAPES



- 1. Engagement de la direction et du milieu**
- 2. Analyse et diagnostic de la situation**
- 3. Recherche de solutions**
- 4. Élaboration d'un plan d'action**
- 5. Mise en place des solutions**
- 6. Évaluation**

VIGNETTE :

- **POPULATION**

- **Service de l'entretien sanitaire - CH**
- **65 personnes**
- **Quart de jour-soir-nuit**
- **Taux d'absences en croissance depuis 5 ans**

Centre de santé et de services sociaux
de Québec-Sud

SERVICE DE L'ENTRETIEN SANITAIRE, CH, 2002 :

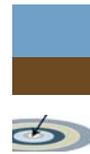
1. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET DU MILIEU

- ❖ Sensibiliser les travailleurs et la direction à la santé psychologique au travail
- ❖ Obtenir l'engagement des partenaires à s'impliquer dans la démarche
- ❖ Former un comité paritaire de mise en œuvre (CPMO)*
- ❖ Diffuser l'information dans le milieu



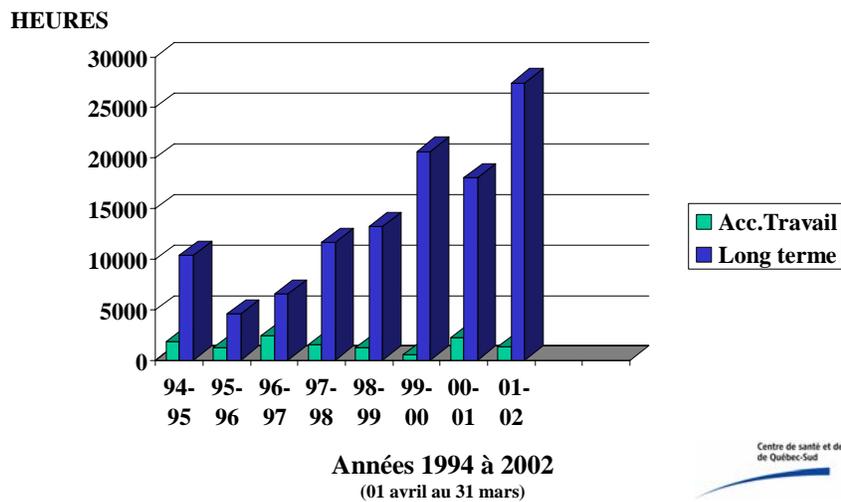
2. ANALYSE ET DIAGNOSTIC DE LA SITUATION

- ❖ Identifier et analyser les contraintes psychosociales (Statistiques, questionnaire, entrevues de groupe des travailleurs et des gestionnaires);
- ❖ Valider l'interprétation des résultats auprès des travailleurs et des gestionnaires;
- ❖ Présenter le rapport d'étape au CPMO.

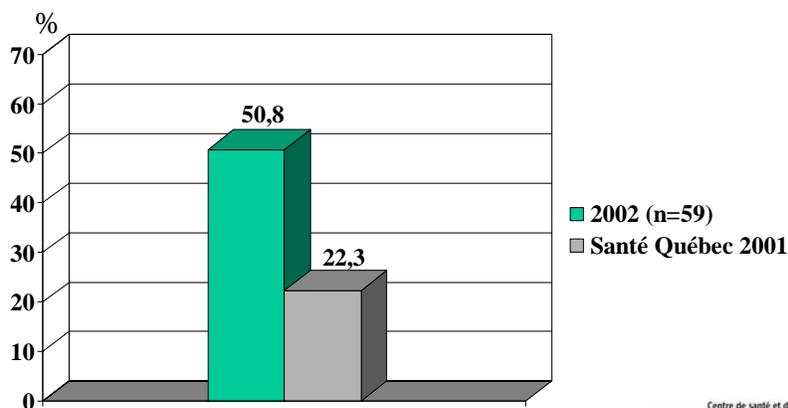


Service de l'entretien sanitaire, CH

Heures annuelles accidents de travail et maladies long terme,
1994 à 2002



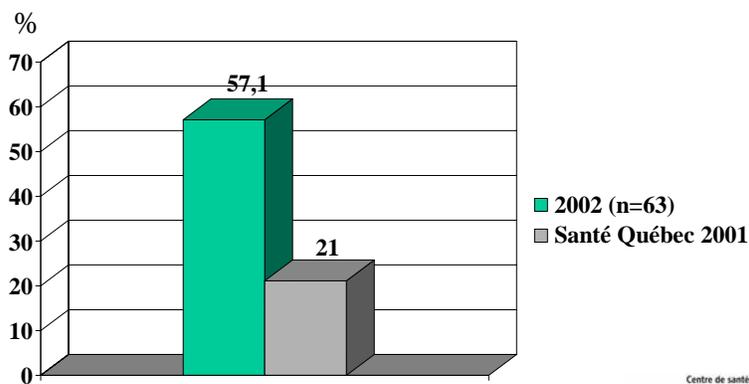
Pourcentage de répondants au Service d'entretien sanitaire déclarant un niveau élevé de détresse psychologique, 2002



•Taux de participation en 2002 : 93,6 %

Centre de santé et de services sociaux de Québec-Sud

Pourcentage de répondants au Service d'entretien sanitaire exposés à une combinaison de demande psychologique élevée et de faible latitude décisionnelle, 2002



•Taux de participation en 2002 : 100 %

Centre de santé et de services sociaux de Québec-Sud

Demande psychologique élevée

Service de l'entretien sanitaire, CH, 2002



- Manque de temps pour faire un travail de qualité
- Dérangements fréquents par la clientèle
- Surcharge en fonction du nombre de départs
- Désorganisation du travail lors des remplacements

Centre de santé et de services sociaux
de Québec-Sud

Faible latitude décisionnelle

Service de l'entretien sanitaire, CH, 2002



- Planification difficile du temps alloué pour chaque tâche
- Plan de travail rigide

Centre de santé et de services sociaux
de Québec-Sud

Manque de soutien social

Service de l'entretien sanitaire, CH, 2002

Supérieurs



- Manque de soutien et de disponibilité des supérieurs

Centre de santé et de services sociaux
de Québec-Sud

Manque de soutien social

Service de l'entretien sanitaire, CH, 2002

entre collègues



- Manque de communication
- Manque d'entraide (esprit d'équipe, aide et collaboration)

Centre de santé et de services sociaux
de Québec-Sud



Déséquilibre efforts-reconnaissance

Service de l'entretien sanitaire, CH, 2002

- Manque de reconnaissance
 - des supérieurs
 - des clients (médecins, infirmières...)
- Absence de local de repos adéquat

Centre de santé et de services sociaux
de Québec-Sud

SERVICE DE L'ENTRETIEN SANITAIRE, CH, 2002 :

3. RECHERCHE DE SOLUTIONS

- ❖ Former un groupe de soutien à l'intervention (GSI) (3 à 5 personnes, dont un gestionnaire, choisies au hasard à partir d'une liste de volontaires) ;
- ❖ Avoir une à trois rencontres avec le GSI ;
- ❖ Valider les solutions auprès des travailleurs et des gestionnaires;
- ❖ Présenter le rapport d'étape au CPMO.



**SERVICE DE L'ENTRETIEN SANITAIRE, CH, 2002 :
SOLUTIONS - 88 au total**

- Mise sur pied d'un comité permanent
- Rencontre du DG avec les employés
- Réaménagement du local de repos
- Journal «Le plumeau»
- Conférences midi
- Formation du personnel
- Rencontres avec médecins et infirmières
- Réévaluation des routes
- Libération des superviseurs

Centre de santé et de services sociaux
de Québec-Sud

SERVICE DE L'ENTRETIEN SANITAIRE, CH, 2002 :

1- ENGAGEMENT DE LA DIRECTION – CPMO

2- ANALYSE ET DIAGNOSTIC

3- RECHERCHE DE SOLUTIONS - GSI

4- PLAN D'ACTION - CPMO

5 – IMPLANTATION DES SOLUTIONS

03-2002

04-2002

05-2002

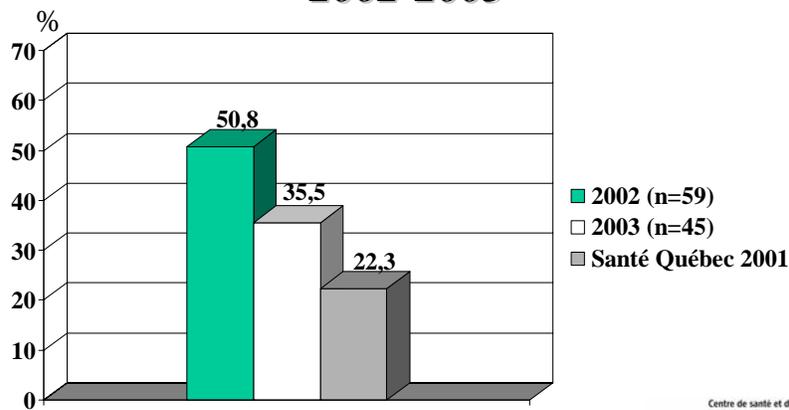
09-2002

09 à 12-2002

04-2003

6- ÉVALUATION

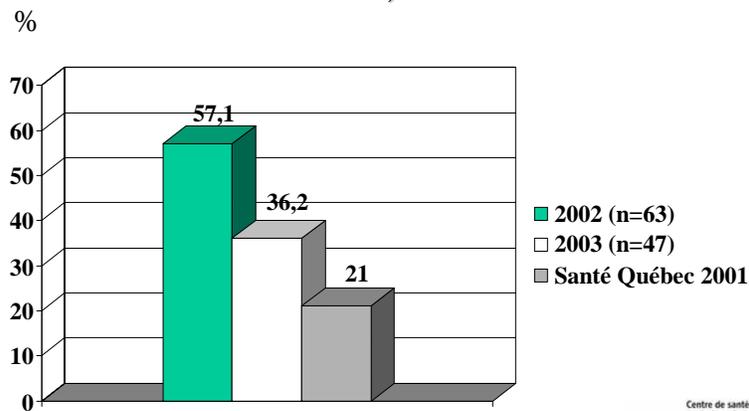
Pourcentage de répondants au Service d'entretien sanitaire déclarant un niveau élevé de détresse psychologique, 2002-2003



- Taux de participation en 2002 : 93,6 %
- Taux de participation en 2003 : 71,4 %



Pourcentage de répondants au Service d'entretien sanitaire exposés à une combinaison de demande psychologique élevée et de faible latitude décisionnelle, 2002-2003

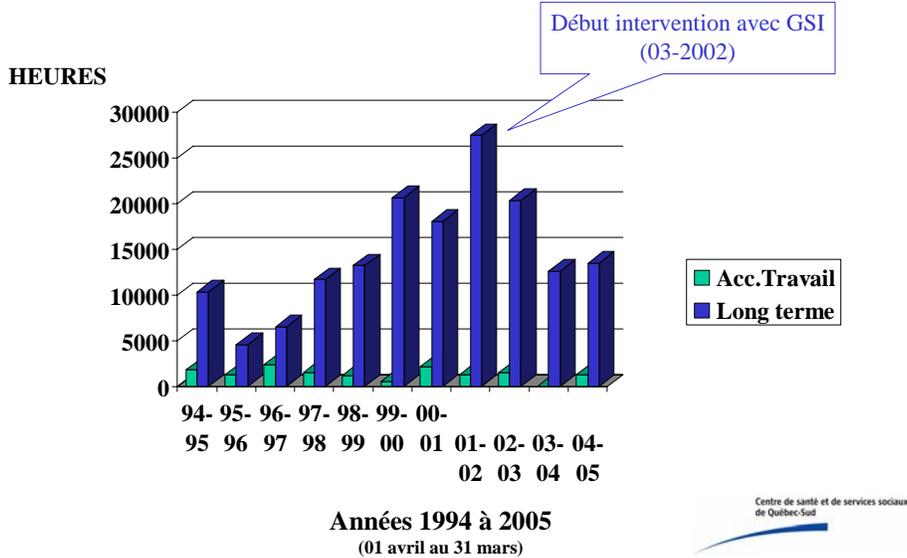


- Taux de participation en 2002 : 100 %
- Taux de participation en 2003 : 74,6 %



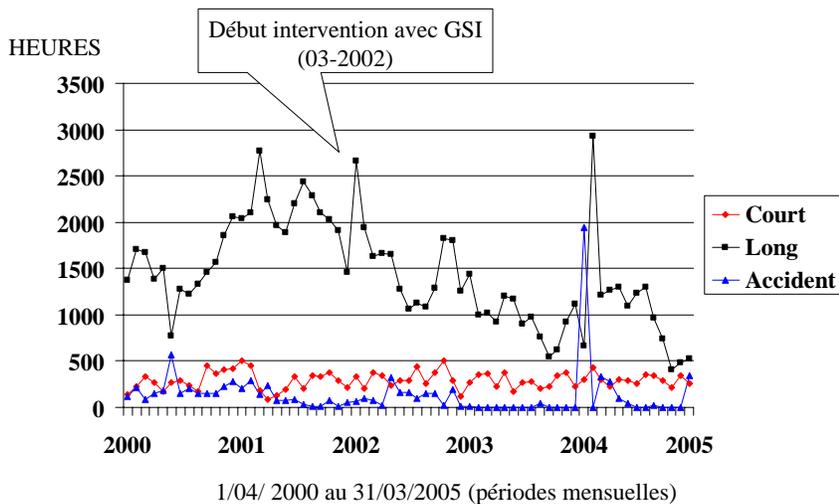
Service de l'entretien sanitaire

Heures annuelles accidents de travail et maladies long terme,
1994 à 2005



Service de l'entretien sanitaire

Heures mensuelles accidents de travail et maladies court et long terme,
2000 à 2005 (31 mars 2005)



CONCLUSION

- Engagement et support de la direction (Top management)
- Approche paritaire
- S'assurer de la bonne compréhension de la démarche, création d'un CPMO
- Crédibilité et préoccupation d'agir
- Circulation de l'information
- Validation avec les acteurs du milieu
- Climat d'ouverture et de transparence

Centre de santé et de services sociaux
de Québec-Sud



Centre de santé et de services sociaux
de Québec-Sud