

Cette présentation a été effectuée le 9 mars 2010, au cours de la journées « Contraintes psychosociales et physiques du travail : connaître et agir pour la santé » dans le cadre des Journées annuelles de santé publique (JASP) 2010. L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP, à l'adresse <http://www.inspq.qc.ca/archives/>.



Expérience vécue d'une démarche participative en santé psychologique au travail à la SOPFEU

Vincent Demers, ing. f.
CPMO, SOPFEU

Pierre Gourdeau, M.D., M. Sc.A
GRISMT, CSSSVC

JASP 2010, Montréal

www.sopfeu.qc.ca

Objectifs de la présentation

- Décrire une intervention à la SOPFEU en 2008-2009.
- Décrire la démarche utilisée et son cadre de référence.
- Cerner les principaux enjeux et les défis associés au déploiement de cette intervention.



Facteurs ayant mené à la démarche

- ▶ En 2005, notre taux OSHA se situait à 15, ce qui démontrait que nous n'étions pas en contrôle (taux actuel : 4,6).
- ▶ Un plan de redressement a été mis en place : comité ad hoc, plan d'action sur 5 ans, embauche de consultants, diagnostic de culture d'entreprise, formations, etc.
- ▶ Les gestes mis en place visaient uniquement à restreindre les accidents du travail (santé physique), mais rien en lien avec la santé psychologique.
- ▶ Au siège social, les accidents étaient peu fréquents, mais nous avons une problématique d'épuisement professionnel, d'absentéisme, etc.



DÉFINITION

▶ DÉMARCHE PARTICIPATIVE EN SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

« Enquête de rétroaction¹ (feed-back), menée en collaboration avec le milieu, qui vise à établir un diagnostic organisationnel de la situation et un retour d'information, permettant au milieu d'intervenir et d'apporter des changements dans son organisation et de diminuer les contraintes psychosociales »

¹ Lescarbeau Robert 1994



Éléments de l'organisation du travail reconnus pathogènes

L'autonomie au travail	Fait appel à l'utilisation, au développement des compétences et à la participation aux décisions
La demande psychologique et la charge de travail	Réfèrent à la quantité de travail, aux exigences intellectuelles requises, aux contraintes de temps ainsi qu'aux interruptions dans la réalisation de la tâche
Le soutien social au travail	Peut provenir du supérieur ou des collègues (<i>soutien émotionnel, des ressources, de l'estime, de l'aide tangible</i>)
Les relations interpersonnelles	Réfèrent aux tensions, aux conflits, aux situations d'intimidation ainsi qu'au harcèlement psychologique

J.P.Brun, CGSST, 2009

Éléments de l'organisation du travail reconnus pathogènes

La justice organisationnelle	Concerne la perception qu'ont les employés de la manière dont ils sont traités dans leur travail et les répercussions que ce traitement entraîne sur eux
La reconnaissance au travail	Constitue d'abord une réaction constructive; il s'agit aussi d'un jugement posé sur la contribution de la personne, tant en matière de pratique de travail que d'investissement personnel et de résultat
La conciliation travail-vie personnelle	Réfère aux possibilités offertes aux employés pour concilier les exigences du travail et les exigences de la vie personnelle
La gestion des changements	Réfère à la manière dont les changements sont gérés et communiqués dans l'organisation

J.P.Brun, CGSST, 2009



Engager une démarche en « santé psychologique »
en six étapes



SOPFEU, 2007-2008

1- ENGAGEMENT DE LA DIRECTION – CPMO

2- ANALYSE ET DIAGNOSTIC

3- RECHERCHE DE SOLUTIONS

4- PLAN D'ACTION

5 – IMPLANTATION DES SOLUTIONS

04-2008

02-2009

05-2009

09-2009 à

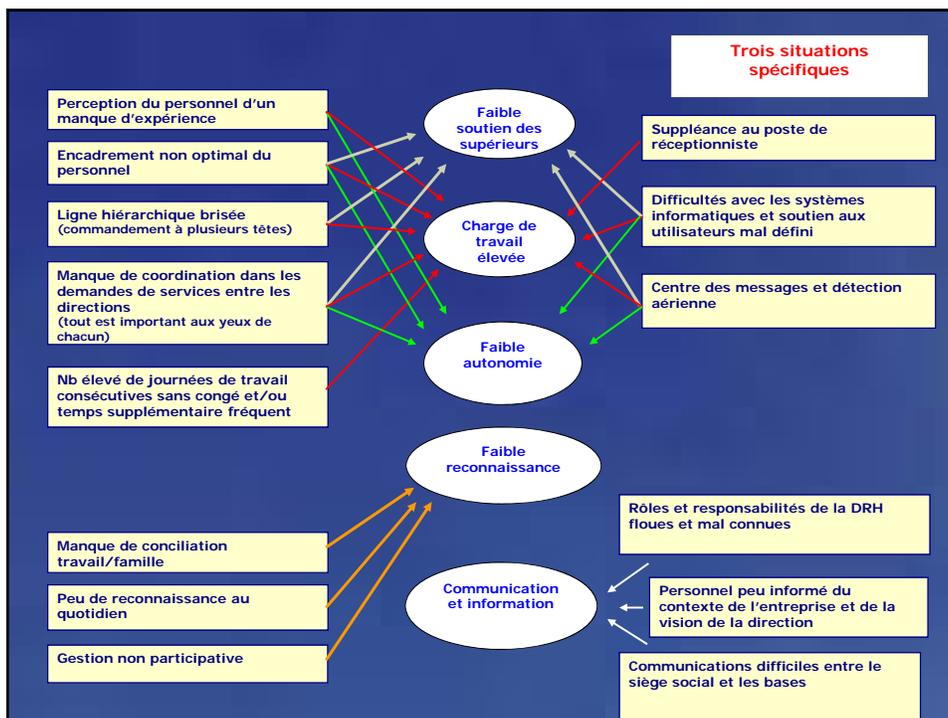
6- ÉVALUATION

06 à 10-2008

(1 an et 3 ans)

SOPFEU, 2007-2008

➔ Diagnostic organisationnel



Plan d'action

- S'assurer que le problème soulevé existe vraiment ou existe encore.
- Sélection des problèmes à résoudre dans le temps en fonction de critères particuliers : résultats concrets et rapides.
- Suggérer des pistes de solutions au personnel concerné.
- Réaliser un suivi des cas résolus.



Résultats obtenus

- **Dénouer** le problème de supervision au centre des messages.
- **Mise au jour** de la latitude des directions à accorder des accommodements particuliers en marge des conditions de travail véhiculées par l'entreprise.
- **Ouverture** quant aux heures de travail (plage horaire)
- Constats généraux du rapport ont aidé à la **refonte** du processus d'appréciation de la performance (reconnaissance et SST) et à la **refonte** des comités de travail (charge de travail, autonomie et lien hiérarchique).
- **Mise en place** d'un système obligatoire de réunions d'équipes naturelles, suite à l'analyse du rapport CPMO par notre auditeur externe (avril 2010).

Difficultés – Point de vue du milieu

- ◆ Participation soutenue du personnel. Une fois le cœur léger, on sent moins l'urgence de changer son environnement.
- ◆ Dossiers qui touchent les conditions de travail et qui exigent du comité une responsabilité beaucoup plus importante que la direction voudrait lui accorder.
- ◆ De par les problèmes soulevés, perception des directions concernées que le comité s'immisçait dans leurs responsabilités.



Facteurs favorables – Point de vue du milieu

- ◆ Écoute de la direction.
- ◆ Prise de conscience collective des risques.
- ◆ Se faire dire par quelqu'un d'autre que nous avons des risques importants.
- ◆ Arrivée d'une nouvelle directrice des ressources humaines.



Difficultés – Point de vue de l'intervenant

- ◆ Faire comprendre que l'environnement de travail fait partie de l'origine du stress.
- ◆ Dépasser le diagnostic (sondage, entrevues de groupe...) et implanter les changements.



Facteurs favorables – Point de vue de l'intervenant

- ◆ Engagement du milieu (direction et personnel).
- ◆ Avoir un pilote de projet dans le milieu.
- ◆ S'assurer de la participation des travailleurs et du syndicat.
- ◆ Obtenir l'appui et l'implication des gestionnaires (premier niveau et intermédiaires).
- ◆ Obtenir un diagnostic spécifique.
- ◆ Éviter d'introduire trop de changements simultanément.
- ◆ Évaluer les retombées.



ET MAINTENANT ?
NE PLUS SE POSER DE
QUESTIONS
ET FONCER!



Et avoir L'INTIME CONVICTON que cette
démarche apportera beaucoup à
votre entreprise

Merci

