

Évaluation et contrôle des risques psychosociaux au travail

Information sur la santé et la sécurité au travail (SST) à l'intention des parties sur le lieu de travail

La présente ressource fournit des renseignements généraux pour aider les personnes présentes sur le lieu de travail à repérer, à éliminer et à contrôler les risques psychosociaux sur le lieu de travail. Elle ne se veut pas exhaustive et n'a pas pour but d'interpréter la législation en matière de santé et sécurité au travail (SST).

RENSEIGNEMENTS CLÉS

- Les risques psychosociaux comprennent les éléments de l'environnement de travail, des pratiques de gestion ou des pratiques organisationnelles qui menacent la santé mentale et le bien-être.
- Conformément à la loi sur la SST, les employeurs doivent repérer et éliminer (ou, si l'élimination n'est pas raisonnablement possible, contrôler) les risques sur le lieu de travail, qui peuvent inclure des risques physiques et psychosociaux.
 - La Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail fournit des conseils pour prévenir les dommages psychologiques en milieu de travail.

Que sont les risques psychosociaux?

La [Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail](#) définit les risques psychosociaux comme « des éléments de l'environnement de travail, des pratiques de gestion ou des pratiques organisationnelles qui présentent un risque pour la santé mentale et le bien-être. » [traduction libre] Parmi les exemples de risques psychosociaux possibles, mentionnons l'exposition au harcèlement, à la violence ou à des événements traumatisants au travail.

D'autres facteurs sont susceptibles de nuire à la santé et à la sécurité psychologiques au point de devenir des risques psychosociaux. La norme nationale indique plusieurs de ces facteurs :

Facteurs organisationnels liés au travail :

- Travail par quarts et heures de travail
- Sécurité d'emploi

- Charge et rythme de travail
- Relations interpersonnelles
- Changement sur le plan organisationnel
- Changement sur le plan technologique

Facteurs environnementaux :

- Qualité de l'air intérieur
- Éclairage
- Bruit

Facteurs personnels :

- Conflit travail-vie personnelle
- Détérioration de la santé physique
- Changement de stade dans la vie familiale
- Dépression, anxiété, toxicomanie et autres maladies mentales existantes

Conséquences possibles de l'exposition aux risques psychosociaux

La Norme nationale indique que l'exposition à des risques psychosociaux peut avoir de nombreuses répercussions négatives sur la santé physique et mentale des travailleurs. Par exemple, les gens adoptent parfois des comportements d'adaptation négatifs tels que l'abus d'alcool ou la consommation de drogues, qui peuvent créer une détresse physique ou psychologique supplémentaire ou conduire à des dépendances.

La fragilisation de la santé psychologique des travailleurs peut également avoir des répercussions directes et indirectes sur les personnes présentes sur le lieu de travail, en raison des problèmes suivants :

- Taux d'absentéisme
- Coût des prestations
- Taux de roulement de personnel
- Taux d'incidents et de blessures
- Réclamations et taux liés à la gestion de l'invalidité (y compris l'indemnisation des accidents du travail, l'invalidité de courte durée et l'invalidité de longue durée)
- Réduction du rendement au travail

Évaluation des risques

La loi sur la SST oblige les employeurs à évaluer un lieu de travail et à repérer les risques existants et potentiels. Les employeurs doivent cerner tout risque existant ou potentiel pour chaque tâche sur un lieu de travail, conformément à la partie 2 du code de la SST. L'employeur doit préparer un rapport présentant les résultats de l'évaluation des risques et les méthodes utilisées pour contrôler ou éliminer les risques. L'évaluation des risques doit inclure tous les risques existants ou potentiels. Il peut s'agir de risques physiques et de risques psychosociaux.

Cerner les risques psychosociaux

Étant donné que chaque lieu de travail est différent, il n'y a pas de processus prescrit unique pour repérer les risques psychosociaux lors d'une évaluation des risques. Cependant, la Norme nationale indique des facteurs qui ont une incidence sur la sécurité psychologique au travail :

- Soutien psychologique
- Culture organisationnelle
- Leadership et attentes clairs
- Politesse et respect
- Exigences psychologiques du travail
- Croissance et perfectionnement
- Reconnaissance et récompenses
- Participation et influence
- Gestion de la charge de travail
- Engagement
- Équilibre travail-vie personnelle
- Protection de la sécurité psychologique
- Protection de l'intégrité physique

Lors de la détermination des risques psychosociaux, il est bon que les employeurs tiennent compte de ces facteurs et réfléchissent à leur incidence sur leur propre lieu de travail.

Les employeurs peuvent également utiliser la Norme nationale comme cadre pour orienter l'élaboration d'une composante de santé mentale efficace dans leur programme de santé et de sécurité.

Regardez la série de vidéos [Psychological health and safety for the workplace](#) (en anglais seulement) pour en savoir plus sur les facteurs indiqués dans la Norme nationale.

Éliminer ou contrôler les risques psychosociaux

Une fois qu'une évaluation des risques a cerné les risques psychosociaux susceptibles d'avoir une incidence sur la santé et la sécurité des travailleurs, l'étape suivante consiste à prendre des mesures pour éliminer chaque risque ou, si

l'élimination n'est pas raisonnablement possible, pour contrôler le risque.

Élimination

Certains risques psychosociaux peuvent être totalement éliminés, notamment s'ils sont de nature physique ou tangible. Par exemple, si un éclairage fluorescent intense dans un espace de travail cause une détresse psychologique à un groupe de travailleurs, changer l'éclairage pourrait éliminer le risque.

Contrôle

Lorsqu'un risque psychosocial ne peut pas raisonnablement être éliminé, il doit être contrôlé. Le contrôle des risques indiqués dans une évaluation des risques comprend un concept de SST appelé la « hiérarchie des mesures de contrôle ».

Dans cette hiérarchie, les mesures de contrôle technique (modifications physiques d'un lieu de travail) sont privilégiées et mises en œuvre en premier; si elles sont insuffisantes, des mesures de contrôle administratif (politiques, procédures ou formation) sont mises en place. Si aucun de ces types de mesures de contrôle n'est suffisant pour contrôler le risque, un équipement de protection individuelle (EPI) doit être utilisé.

Si un risque ne peut être éliminé ou maîtrisé à l'aide d'une seule méthode de contrôle, on peut combiner les mesures de contrôle technique, les mesures de contrôle administratif et l'EPI.

Mesures de contrôle technique

Étant donné que les éléments physiques d'un lieu de travail peuvent avoir une incidence sur la santé mentale des travailleurs, les mesures de contrôle technique peuvent être efficaces dans certains cas.

Par exemple, si des ventilateurs sont bruyants et que le bruit constant représente un risque existant ou potentiel pour les travailleurs, les mesures de contrôle technique pourraient inclure la réduction du bruit en installant une insonorisation, en faisant fonctionner les ventilateurs à des vitesses inférieures ou en remplaçant les ventilateurs par des modèles moins bruyants.

Notez que les mesures de contrôle technique qui atténuent un risque psychosocial peuvent avoir l'avantage supplémentaire d'atténuer un risque physique (pour l'ouïe des travailleurs dans l'exemple ci-dessus).

Mesures de contrôle administratif

Les politiques, les procédures et la formation sont des mesures de contrôle administratif des risques psychosociaux.

Par exemple, la Norme nationale appelle les organisations à s'engager à élaborer un système de gestion de la santé et de la sécurité psychologiques, c'est-à-dire un ensemble de politiques et de procédures à intégrer aux pratiques de gouvernance et aux autres systèmes de l'organisation (ou compatibles avec ces pratiques et systèmes). Un tel système pourrait contenir des politiques et des procédures qui traitent des risques psychosociaux indiqués dans une évaluation des risques.

La formation des travailleurs quant aux risques psychosociaux est une autre mesure de contrôle administratif importante. Les sujets de formation pourraient être inclus :

- Comment reconnaître les risques psychosociaux au travail
- Connaissances générales sur les types de risques psychosociaux au travail et leurs effets sur la santé
- Examen des politiques et des procédures de l'employeur en matière de risques psychosociaux
- Comment gérer les risques et incidents psychosociaux sur le lieu de travail

Pour déterminer quelles autres mesures de contrôle administratif fonctionneraient bien dans leur lieu de travail particulier, les employeurs peuvent, encore une fois, tenir compte des facteurs mentionnés dans la Norme nationale. Quels types de politiques ou de procédures sont susceptibles d'atténuer les dangers potentiels créés, par exemple, par les exigences du poste ou la culture organisationnelle? Par exemple, si un travail est particulièrement stressant, les employeurs pourraient envisager de répartir les tâches de ce poste entre un plus grand nombre de personnes.

Mesures de contrôles liées à l'EPI

Si les mesures de contrôle technique et administratif ne permettent pas de gérer adéquatement les risques physiques, des mesures de contrôle liées à l'EPI doivent être mises en place.

Bien sûr, la plupart des risques psychosociaux ne peuvent être contrôlés à l'aide d'EPI comme des respirateurs, des bottes à embout d'acier ou des gants de protection, mais certaines choses peuvent protéger la santé et la sécurité psychologiques. Par exemple, tel qu'il est indiqué dans la Norme nationale, un système d'alarme personnel ou des cloisons peuvent être considérés comme de l'EPI pour la santé et la sécurité psychologiques.

Il existe également des stratégies personnelles ou organisationnelles qui peuvent faire office d'« EPI psychosociaux ». Par exemple, les personnes peuvent trouver des moyens de gérer leur niveau de stress et d'améliorer leur forme mentale en pratiquant le yoga ou la méditation, ou en parlant avec des amis dignes de confiance. Les employeurs peuvent proposer et promouvoir des programmes de bien-être, des séminaires sur les capacités d'adaptation et des séances pour développer des aptitudes telles que les compétences en communication. En outre, toutes les parties sur le lieu de travail peuvent faire leur part pour promouvoir l'éducation et la sensibilisation aux problèmes de santé mentale et aux obstacles en milieu de travail.

Autres exigences législatives

En plus des exigences d'évaluation, d'élimination et de contrôle des risques en application de la législation sur la SST, d'autres exigences législatives sont pertinentes pour traiter les risques psychosociaux sur le lieu de travail.

Par exemple, la partie 27 du code de la SST indique les exigences pour lutter contre la violence et le harcèlement en milieu de travail, y compris l'élaboration de plans, de politiques et de procédures de prévention. Pour plus de détails, consultez le document [Harcèlement et violence au travail](#).

Pour en savoir plus sur les responsabilités légales des employeurs, des superviseurs et des travailleurs, veuillez consulter directement la législation albertaine en matière de SST. Les ressources documentaires supplémentaires incluent les documents [Guide to OHS: Employers](#), [Guide to OHS: Supervisors](#) et [Guide to OHS: Workers](#).

Pour nous joindre

Centre de contact pour la SST

Partout en Alberta :

- 1-866-415-8690

À Edmonton et aux environs :

- 780-415-8690

Personnes sourdes ou malentendantes (ATS)

- 1-800-232-7215 (Alberta)
- 780-427-9999 (Edmonton)

Informez les responsables de la SST des problèmes de santé et de sécurité

alberta.ca/file-complaint-online.aspx

Communiquez avec le centre de contact pour la SST pour toute préoccupation impliquant un danger immédiat pour une personne sur un lieu de travail.

Signaler un incident lié au milieu de travail aux responsables de la SST

alberta.ca/ohs-complaints-incidents.aspx

Site Web

alberta.ca/ohs

Obtenir des exemplaires de la loi sur la SST (OHS Act), du règlement y afférent et du code de la SST (OHS Code)

Imprimeur du Roi de l'Alberta

alberta.ca/alberta-kings-printer.aspx

SST

alberta.ca/ohs-act-regulation-code.aspx

Pour en savoir davantage

Guide to OHS: Employers (LI009) [en anglais seulement]

ohs-pubstore.labour.alberta.ca/li009

Guide to OHS: Supervisors (LI010) [en anglais seulement]

ohs-pubstore.labour.alberta.ca/li010

Guide to OHS: Workers (LI008) [en anglais seulement]

ohs-pubstore.labour.alberta.ca/li008

Harcèlement et violence au travail (LI045FR)

ohs-pubstore.labour.alberta.ca/li045fr

Harcèlement et violence au travail : modèles de prévention (LI045TMPFR)

ohs-pubstore.labour.alberta.ca/li045tmpfr

Hazard assessment and control: a handbook for Alberta employers and workers (BP018) [en anglais seulement]

ohs-pubstore.labour.alberta.ca/bp018

Initiative de prévention en SST (en anglais seulement)

alberta.ca/PreventionInitiative

Modèle du continuum en santé mentale (Commission de la santé mentale du Canada)

theworkingmind.ca/sites/default/files/resources/r2mr_poster_en.pdf

Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail

mentalhealthcommission.ca/workplace-standards

© 2022 Gouvernement de l'Alberta

Le présent document est fourni en titre d'information seulement. Les renseignements qu'il contient ne sont fournis qu'à titre d'information et pour la commodité de l'utilisateur et, bien qu'ils soient considérés comme étant exacts et fonctionnels, ils sont fournis sans garantie d'aucune sorte. Ni la Couronne ni ses agents et agents, membres du personnel ou sous-traitants ne seront responsables des dommages, directs ou indirects, que vous pourriez subir en raison de votre utilisation des renseignements contenus dans le présent document. En cas de doute concernant toute information contenue dans le présent document, ou pour obtenir confirmation des exigences légales, veuillez vous reporter aux dispositions actuelles de la loi sur la santé et la sécurité au travail, *Occupational Health and Safety Act*, du règlement y afférent, du code de la SST (OHS Code) ou de toute autre loi applicable. De plus, en cas d'incompatibilité ou de conflit entre l'un des renseignements présentés dans le présent document et l'exigence législative applicable, l'exigence législative prévaudra. Ce matériel est à jour en septembre 2022. En raison de nouvelles lois, de modifications apportées à la législation existante et aux décisions rendues par les tribunaux, le paysage législatif est en constante évolution. Il importe de vous tenir au courant de la législation en vigueur. Le présent document, y compris le droit d'auteur et les marques en vertu de la *Loi sur les marques de commerce* (Canada), appartient au gouvernement de l'Alberta et est protégé par la loi. La présente publication est diffusée sous la licence du gouvernement ouvert – Alberta. Pour plus de détails sur les conditions de cette licence et l'utilisation commerciale ou non commerciale de tout contenu de la présente publication, consultez le lien open.alberta.ca/licence. Notez que les modalités de cette licence ne s'appliquent à aucun document tiers sous licence susceptible d'être inclus dans la présente publication.