



et Santé psychologique
organisation du travail

OUTILS



Outils et guide d'utilisation

Santé psychologique et organisation du travail

Pour faire de la prévention en santé psychologique ou résoudre des difficultés dans votre milieu de travail, nous vous proposons sept outils qui permettront de documenter votre situation et de planifier vos actions.

Outil 1 : *Indicateurs de problèmes de santé psychologique*

Outil 2 : *Repères sur les changements organisationnels qui peuvent induire une surcharge de travail*

Outil 3 : *Questionnaire individuel sur la santé psychologique au travail*

Outil 4 : *Grille de compilation du questionnaire individuel sur la santé psychologique*

Outil 5 : *Document synthèse - Démarche en santé psychologique au travail*

Outil 6 : *Orientations à privilégier*

Outil 7 : *Plan d'action - Santé psychologique au travail*

Les trois premiers outils sont utilisés pour recueillir de l'information sur votre milieu, tandis que les autres sont conçus pour vous aider compiler, prioriser et organiser vos actions.

Le présent document se veut un guide d'utilisation de chacun de ces outils.



OUTIL 1

Indicateurs des problèmes de santé psychologique



Consignes d'utilisation de l'outil 1

Indicateurs de problèmes de santé psychologique

Quel est le contenu de l'outil ?

Cet outil permet de repérer les indicateurs de problèmes de santé psychologique présents dans votre milieu.

Un indicateur est en fait *une des différentes façons dont les problèmes de santé psychologique au travail peuvent se manifester*. L'indicateur est donc la manifestation (ex : absentéisme, morosité du climat, tension entre les individus, etc.), le « comment » s'expriment les différents problèmes dans le milieu de travail. L'indicateur diffère de la source (le pourquoi), qui elle, permet d'expliquer la manifestation.

Il y a quatre catégories principales d'indicateurs :

1. **Changements organisationnels** : permet de documenter la présence de changements survenus au cours des dernières années et qui peuvent induire des problèmes de santé psychologique, s'ils ne sont pas gérés adéquatement.
2. **Climat organisationnel** : présente des manifestations indiquant que le climat de travail se détériore.
3. **Condition des individus** : regroupe les signes ou symptômes manifestés par les individus dans l'organisation.
4. **Situation de l'organisation** : recense des phénomènes concrets (absentéisme, accidents du travail, etc.) pouvant surgir lors de problèmes de santé psychologique chez plusieurs individus.

À ces quatre catégories, nous avons ajouté « **Situation du syndicat** », puisque des difficultés particulières pour celui-ci (ex : détérioration de la vie syndicale, tensions entre membres et représentants, etc.) peuvent également résulter de problématiques liées à l'organisation du travail et témoigner de problématiques de santé psychologique.

À qui s'adresse-t-il ?

L'outil est conçu pour être complété par des « ressources-clés », soit des personnes qui détiennent suffisamment d'information et une vue d'ensemble sur les phénomènes présents dans l'organisation. Il peut s'agir, par exemple, des membres du comité exécutif ou encore des responsables en santé et sécurité au travail.



Comment l'utiliser ?

1. Il peut être rempli de manière individuelle, puis les personnes présentes partagent leurs observations lors d'une discussion en groupe, ou encore être complété directement par un groupe. Il s'agit simplement de cocher chaque élément que l'on retrouve dans le milieu, au meilleur des connaissances des personnes.
2. Lorsque vous avez identifié des indicateurs présents, vous pouvez documenter ceux-ci en ajoutant des données précises auxquelles vous avez accès, par exemple les données des assurances collectives sur les absences pour raison de santé psychologique, la proportion de travailleurs qui consomment des psychotropes (anxiolytiques, antidépresseurs, hypnotiques et tranquillisants), le nombre d'accidents de travail, etc.

Le portrait que vous dresserez à l'aide de ces indicateurs sera un outil précieux pour convaincre l'employeur d'agir en prévention pour la santé psychologique !

« Faites parler les chiffres », ceux-ci représentent des \$\$\$\$ qui constituent souvent un argument de poids pour faire agir l'employeur.

OUTIL 1 — INDICATEURS DES PROBLÈMES DE SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

et SANTÉ PSYCHOLOGIQUE
ORGANISATION DU TRAVAIL



CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS	✓	CLIMAT ORGANISATIONNEL	✓	CONDITION DES INDIVIDUS	✓	SITUATION DE L'ORGANISATION	✓
Fusion / vente.		Morosité		Compétition entre les individus		Roulement de main d'œuvre	
Changements technologiques		Diminution du climat social (relations sociales)		Irritabilité / tension / agressivité / individualisme		Augmentation des coûts des assurances salaires et de CSST	
Nouvelles méthodes de production		Baisse du sentiment d'appartenance		Augmentation du nombre d'individus se disant stressés		Accidents de travail	
Restructuration		Diminution de la coopération entre collègues ou équipes de travail		Augmentation du nombre d'individus se disant épuisés		Absentéisme	
Augmentation de la charge de travail		Baisse de la solidarité		Augmentation de l'absentéisme		Relations de travail difficiles	
Réduction de personnel ou mouvement de personnel		Conflits / violence / harcèlement		Augmentation du nombre d'individus se disant surchargés au travail		Situation budgétaire difficile	
Changement de lieu de travail		Insécurité par rapport à l'avenir		Cas de dépendance (alcool / toxicomanie / jeu)		Insatisfaction de la clientèle	
Nouvelle clientèle		SITUATION DU SYNDICAT	✓	Augmentation de la consommation de médicaments psychotropes		Style de gestion	
Démarches de réorganisation (Lean, Kaizen, ISO, Manufacturing, etc.)		Augmentation des griefs Détérioration de la vie syndicale		Augmentation du nombre d'accidents au travail			
Autres		Autres Tension entre membres ou membres / représentants		Autres		Autres	



OUTIL 2

Repères sur les changements organisationnels qui peuvent induire une charge de travail



Consignes d'utilisation de l'outil 2

Repères sur les changements organisationnels qui peuvent induire une surcharge de travail

Quel est le contenu de l'outil ?

La surcharge de travail étant un facteur de risque important pour la santé psychologique, cet outil répertorie divers *changements organisationnels* qui peuvent induire une telle surcharge de travail et qui se sont peut-être produits dans votre organisation au cours des dernières années.

À qui s'adresse-t-il ?

Comme l'outil 1, celui-ci s'adresse à des « ressources-clés », par exemple, des membres du comité exécutif ou encore des responsables en santé et sécurité au travail.

Comment l'utiliser ?

1. Pour chacun des éléments présentés, cochez la case « oui » ou « non » selon que le changement est survenu ou non dans le milieu au cours des dernières années.
2. À chaque élément où vous obtenez « **oui** », évaluez si, à votre avis, ce changement organisationnel a eu pour effet d'augmenter la charge de travail et, si c'est le cas, cochez la case « Hausse de la charge de travail ».



Outil 2 : Repères sur les changements organisationnels qui peuvent induire une surcharge de travail

Consigne : Pour chacun des éléments présentés, cochez la case « oui » ou « non » selon que le changement est survenu ou non dans le milieu. À chaque élément où vous obtenez « oui », évaluez si, à votre avis, ce changement organisationnel a eu pour effet d'augmenter la charge de travail et, si c'est le cas, cochez la case « Hausse de la charge de travail ».

	Oui	Hausse de la charge	Non	Non applicable
• La concurrence dans le secteur d'activités de l'organisation a-t-elle augmentée?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• L'organisation a-t-elle été restructurée récemment ou a-t-elle été fusionnée avec une autre organisation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Y a-t-il eu des coupes budgétaires?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• L'organisation a-t-elle revu sa mission?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Y a-t-il eu une diminution d'effectifs?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Y a-t-il de nouveaux clients ou un nouveau type d'utilisateurs?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les exigences des clients/utilisateurs ont-elles augmenté ou changé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les produits ou les services ont-ils changé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Y a-t-il eu introduction de nouveaux logiciels ou de nouveaux outils technologiques?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• L'organisation du travail ou les méthodes de production ont-elles été modifiées?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Y a-t-il eu des démarches organisationnelles entreprises (Lean Manufacturing, ISO, 5S, 6 Sigma, Kaizen, Toyota Production System, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• L'entreprise ou l'organisation est-elle en démarche de certification (ISO, OHSAS, HACCP, Agrément, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Consignes d'utilisation de l'outil 3

Questionnaire individuel sur la santé psychologique au travail

Quel est le contenu de ce questionnaire ?

Ce questionnaire vous donne de l'information sur deux aspects :

1. Il donne un portrait de la perception des membres quant à plusieurs **facteurs organisationnels** qui influencent la santé psychologique au travail :
 - Latitude décisionnelle
 - Communication
 - Charge de travail
 - Environnement de travail
 - Lien avec la clientèle
 - Soutien social (des collègues et du superviseur)
 - Violence et harcèlement
 - Reconnaissance
 - Sens et accomplissement
 - Conciliation travail/vie personnelle

2. Il donne un aperçu de **certains aspects de la santé psychologique des membres**, par une échelle de *détresse psychologique*, une question sur le *présentéisme* et une question sur le *bien-être au travail*.

Attention : Il ne s'agit aucunement d'un outil de diagnostic en santé psychologique. Les questions serviront uniquement à vous renseigner sur l'état général des membres et à document celui-ci auprès de l'employeur.

À qui s'adresse-t-il ?

Le questionnaire est conçu pour recueillir de l'information auprès des membres d'un syndicat. Il peut s'adresser à l'ensemble des membres ou à un groupe en particulier (département, catégorie d'emploi, site géographique, etc.), selon la situation qui vous préoccupe ou les groupes auprès desquels vous souhaitez faire de la prévention.

Note : *Si vous voulez obtenir une version Word du questionnaire ou de la grille de compilation, vous pouvez communiquer avec votre conseiller, qui contactera le module Prévention santé sécurité environnement.*

Comment l'utiliser ?

1. Vous pouvez faire des copies du questionnaire et les distribuer aux personnes que vous souhaitez sonder, ou encore l'envoyer par courriel et demander aux gens de l'imprimer, d'y répondre et de vous le retourner.
2. Il est recommandé de donner **une date limite pour répondre**. Elle ne doit pas être trop éloignée dans le temps, tout en laissant une certaine marge pour s'assurer d'avoir le plus grand nombre de répondants possible. Par exemple, un délai de 10 à 14 jours est raisonnable.
3. Vous pouvez aussi demander aux gens de remplir le questionnaire durant une activité syndicale, par exemple en réservant du temps lors d'une assemblée générale.
4. Vous identifiez bien **à qui et à quel endroit le questionnaire doit être remis** une fois rempli.
5. Vous devez prendre les mesures nécessaires pour **assurer l'anonymat** des répondants (ex : demander de remettre les questionnaires dans des enveloppes cachetées et les ouvrir seulement une fois le délai terminé).
6. Vous pouvez **personnaliser la dernière partie** (*Renseignements généraux*) en y ajoutant des questions particulières, par exemple sur les titres d'emploi, les sites géographiques, le quart de travail, etc. Ces questions vous donneront un portrait plus précis de votre milieu et des enjeux spécifiques à certains groupes de travailleurs et travailleuses.

Note : Il est aussi possible d'utiliser un logiciel de sondage en ligne, comme Survey Monkey, fréquemment utilisé par la CSN. Il en coûte environ 25,00\$ par mois, et vous choisissez la durée d'abonnement dont vous avez besoin.

Si vous choisissez cette option, communiquez avec la personne conseillère syndicale de votre fédération, qui contactera le module Prévention santé sécurité environnement. Une personne conseillère vous fera parvenir une version en ligne du questionnaire, que vous devrez gérer par la suite.

L'avantage de cette utilisation est que les résultats se compilent au fur et à mesure, en plus de garantir un anonymat complet aux répondants.



Note : Il est aussi possible d'utiliser un logiciel de sondage en ligne, comme Survey Monkey, fréquemment utilisé par la CSN. Il en coûte environ 25,00\$ par mois, et vous choisissez la durée d'abonnement dont vous avez besoin.

Si vous choisissez cette option, communiquez avec la personne conseillère syndicale de votre fédération, qui contactera le module Prévention santé sécurité environnement. Une personne conseillère vous fera parvenir une version en ligne du questionnaire, que vous devrez gérer par la suite.

L'avantage de cette utilisation est que les résultats se compilent au fur et à mesure, en plus de garantir un anonymat complet aux répondants.



Questionnaire individuel *Santé psychologique au travail*

Adapté de :

*Questionnaire sur la santé psychologique, GRISMT ;
Outil 2, Santé mentale et organisation du travail,
Service des relations du travail – CSN (2005) ;
Questionnaire Risques psychosociaux, INSPQ.
Avec la collaboration du SPSSS Québec-Chaudière-Appalaches*





Objectifs du questionnaire

- Dresser un portrait des enjeux organisationnels qui ont une influence sur la santé psychologique et voir comment chacun de ces facteurs se déploie dans le milieu de travail, constituant soit un risque, soit une protection pour la santé psychologique. (ex : Si la *reconnaissance* est très présente, cela peut agir comme une protection, alors que son absence constituerait un risque important pour la santé psychologique).
- Avoir un aperçu de l'état de santé psychologique des personnes répondantes, par le biais d'indicateurs comme la détresse psychologique, le présentéisme et le bien-être au travail.
- Fournir des pistes de discussion sur les orientations à privilégier et les moyens à mettre en place pour améliorer la santé psychologique au travail.

Instructions

- 1] Répondre au questionnaire de façon individuelle.
- 2] Répondre à **toutes les questions**, à moins que certaines d'entre elles ne s'appliquent pas à votre situation de travail.
- 3] Sélectionner la case qui représente le mieux votre **opinion personnelle**.
- 4] Sélectionner **une seule réponse par question**.
- 5] Pour répondre aux questions, référez-vous au travail réellement effectué au cours des six (6) derniers mois, à moins d'indication contraire.
- 6] Le terme «collègue» désigne tous vos collègues de travail.
- 7] Le terme «supérieur immédiat» désigne votre supérieur hiérarchique.

S.V.P., remettre le questionnaire une fois complété à



Première partie – Facteurs organisationnels

Lisez attentivement toutes les consignes avant de débiter chaque section. Pour chaque énoncé, cochez la case qui correspond le mieux à votre opinion et à ce que vous vivez au travail. Assurez-vous d’avoir coché la bonne case et de répondre à toutes les questions.

Veillez indiquer à quelle fréquence se produisent les situations suivantes. Cochez le choix qui correspond le mieux à la situation dans votre milieu de travail.

	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
1. Mon travail exige que j'apprenne des choses nouvelles.				
2. Mon travail exige un niveau élevé de qualification.				
3. Dans mon travail, je dois faire preuve de créativité.				
4. Mon travail consiste à faire toujours les mêmes choses.				
5. J'ai la liberté de décider comment je fais mon travail.				
6. Mon travail me permet de prendre des décisions de façon autonome.				
7. Au travail, j'ai l'opportunité de faire plusieurs choses différentes.				
8. J'ai passablement d'influence sur la façon dont les choses se passent à mon travail.				
9. Au travail, j'ai la possibilité de développer mes habiletés personnelles.				



	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
10. La circulation de l'information en ce qui concerne directement le travail est problématique.				
11. La circulation de l'information en ce qui concerne les orientations et le fonctionnement global de l'organisation est problématique.				
12. Mon travail exige d'aller très vite.				
13. Mon travail exige de travailler très fort mentalement.				
14. On me demande de faire une quantité excessive de travail.				
15. J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail.				
16. Je reçois des demandes contradictoires (opposées) de la part des autres.				
17. Mon travail m'oblige à me concentrer intensément pendant de longues périodes.				
18. Ma tâche est souvent interrompue avant que je ne l'aie terminée, je dois alors y revenir plus tard.				
19. Mon travail est très mouvementé.				
20. Je suis souvent ralenti dans mon travail parce que je dois attendre que les autres aient terminé le leur.				



	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
21. Le matériel fourni ou les ressources disponibles pour effectuer mon travail sont en mauvais état ou inadéquats.				
22. Mon espace de travail est adéquat et adapté à ma tâche (éclairage, espace, niveau sonore, qualité de l'air, etc.).				
23. Je travaille parfois en situation qui met en danger mon intégrité physique ou psychologique (clientèle potentiellement violente, expositions à des situations humaines bouleversantes, etc.).				
24. Mon travail m'expose parfois à des environnements dangereux (glace, maison dangereuse ou insalubre, présence de vermine ou d'insectes, etc.).				
25. Je travaille avec une clientèle difficile qui sollicite une grande capacité d'adaptation.				
26. Je travaille avec une clientèle sensible et reconnaissante des interventions réalisées.				
27. Mon supérieur immédiat se soucie du bien-être des gens qui sont sous son autorité.				
28. Mon supérieur immédiat prête attention à ce que je dis.				
29. Mon supérieur immédiat a une attitude hostile ou conflictuelle envers moi.				
30. Mon supérieur immédiat facilite la réalisation du travail.				



	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
31. Mon supérieur immédiat réussit à faire travailler les gens ensemble.				
32. Les personnes avec qui je travaille sont qualifiées pour les tâches qu'elles accomplissent.				
33. Les personnes avec qui je travaille s'intéressent personnellement à moi.				
34. Les personnes avec qui je travaille ont des attitudes hostiles ou conflictuelles avec moi.				
35. Les personnes avec qui je travaille sont amicales.				
36. Les personnes avec qui je travaille s'encouragent mutuellement à travailler ensemble.				
37. Les personnes avec qui je travaille facilitent la réalisation du travail.				
38. Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs.				
39. Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles.				
40. Au travail, les rapports entre les personnes sont empreints de respect et de civilité.				
41. Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail.				



	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
42. Mes perspectives de promotion sont faibles.				
43. Ma sécurité d'emploi est menacée.				
44. Ma position professionnelle correspond bien à ma formation.				
45. Vu tous mes efforts, je reçois tout le respect et toute l'estime que je mérite à mon travail.				
46. Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.				
47. Vu tous mes effort, mon salaire est satisfaisant.				
48. Il arrive que mon intégrité professionnelle soit compromise parce que je ne peux faire mon travail comme il se doit.				
49. Il arrive que je doive déroger à une directive, une politique ou une règle déontologique pour accomplir mon travail.				
50. Je perçois mon travail de façon positive par sa beauté, son utilité ou son apport à quelque chose de significatif.				
51. Je ne trouve pas de sens à mon travail.				
52. Mon horaire de travail me permet de profiter de la vie à l'extérieur du travail.				
53. Il est possible d'obtenir des ajustements d'horaire ou des congés pour des raisons personnelles.				



	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
54. Je suis capable de « laisser le travail » au travail à la fin de la journée.				
Répondez à la question suivante par « oui » ou par « non ». Encerclez le choix qui correspond le mieux à votre situation dans votre milieu de travail.				
55. Il existe une politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail. Si oui, est-elle connue de tous les salarié-es ?	Oui Oui	Non Non	Je ne sais pas S/O	

Deuxième partie – Santé psychologique

Au cours du dernier mois, à quelle fréquence vous êtes-vous senti(e) :	Tout le temps	La plupart du temps	Parfois	Rarement	Jamais
56. Nerveux / Nerveuse					
57. Désespéré (e)					
58. Agité(e) ou ne tenant pas en place					
59. Si déprimé(e) que plus rien ne pouvait me faire sourire					
60. Que tout était un effort					
61. Bon(ne) à rien					
Total					

62. Aux questions précédentes (56 à 61), si vous avez répondu au moins une fois « *tout le temps* », « *la plupart du temps* » ou « *parfois* », croyez-vous que cela soit relié à votre travail?

- Oui, entièrement relié au travail Non relié au travail
 Oui, relié en partie au travail Je ne sais pas si c'est relié à mon travail



63. Au cours des douze derniers mois, vous est-il arrivé d'aller au travail malgré l'impression que vous devriez plutôt vous absenter parce que vous étiez malade?

Non, jamais Oui, une fois Oui, plusieurs fois (combien de jours? ____)

64. Veuillez entourer le chiffre qui correspond le mieux possible à votre état de bien-être au travail actuellement.

Très mal au travail					Très bien au travail				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

65. Commentaires généraux (facultatif)

66. Pistes de solutions ou suggestions d'amélioration (facultatif)

Important : allez à la page suivante



Renseignements généraux

CES INFORMATIONS NE SERVIRONT AUCUNEMENT A VOUS IDENTIFIER ET NE SERONT PAS TRAITÉES DE FAÇON INDIVIDUELLE. ELLES SERONT UTILISÉES POUR OBTENIR UN MEILLEUR PORTRAIT COLLECTIF DANS L'OBJECTIF DE BIEN STRUCTURER NOS ACTIONS SYNDICALEMENT.

1] De quel groupe d'âge faites-vous partie?

- 20 ans et moins
- 21 à 30 ans
- 31 à 40 ans
- 41 à 50 ans
- 51 à 60 ans
- 61 à 65 ans
- 66 ans et plus

2] Votre sexe : Féminin Masculin

3] Depuis combien d'années travaillez-vous dans cette organisation?

- Moins de 1 an
- De 1 à 5 ans
- De 6 à 10 ans
- De 11 à 15 ans
- De 16 à 20 ans
- 21 ans et plus

4] Quel est votre statut d'emploi ?

- Temps complet permanent
- Temps partiel permanent
- Temps complet occasionnel
- Temps partiel occasionnel



- 5] Quel est votre titre d'emploi? _____
- 6] À quel programme, service ou département êtes-vous rattaché(e)?

- 7] Quel est le nombre d'heures normal de votre semaine de travail ?
_____ heures/semaine
- 8] Faites-vous régulièrement des heures supplémentaires ?
Oui Non
- 9] Si oui, combien d'heures supplémentaires avez-vous effectuées **en moyenne par semaine** au cours des 6 derniers mois ? _____ heures supplémentaires/semaine.

Fin du questionnaire – Merci de votre participation!



OUTIL 4

Grille de compilation du Questionnaire individuel sur la santé psychologique au travail



Consignes d'utilisation de l'outil 4

Grille de compilation du Questionnaire individuel sur la santé psychologique au travail

Quel est le contenu de cet outil ?

1. Cette grille reprend, dans l'ordre, tous les items de l'outil 3 (Questionnaire individuel sur la santé psychologique au travail), en plus de les regrouper dans les catégories de facteurs organisationnels auxquels ils appartiennent. Les numéros des questions du questionnaire correspondent aux numéros de la grille de compilation des résultats.
2. Pour compiler, vous devrez reporter dans les cases appropriées les réponses données par chacune des personnes, et vous obtiendrez un nombre x de réponses dans chacune des cases (voir page suivante).
3. Par la suite, vous pourrez noter vos principales observations pour chacun des facteurs organisationnels ; un espace est prévu à cette fin dans chacune des sections.

Comment interpréter les résultats ?

1. La grille de compilation vous permet d'identifier des situations à risque, soit des facteurs sur lesquels il faudrait agir afin de réduire les risques à la santé psychologique. Elle permet aussi de voir quels sont les aspects qui sont satisfaisants et que nous devons travailler à maintenir tel quel puisqu'ils constituent ainsi une protection pour la santé psychologique.
2. Lorsqu'une part importante des réponses se situe **dans une zone grisée**, cela signifie que l'élément (ou facteur) dont il est question peut causer un certain risque à la santé psychologique.
3. Lorsque les réponses se situent **majoritairement dans la case gris foncé**, cela signifie que **ce facteur est perçu avec plus d'intensité** ou **qu'il agit de façon plus marquée**. Il est donc important d'agir le plus rapidement possible sur cet enjeu.
4. Après avoir identifié les facteurs organisationnels qui constituent des risques dans votre milieu, vous pourrez les documenter à l'aide d'exemples concrets de situations qui se retrouvent dans votre organisation (les faits et non les perceptions) et ensuite utiliser ces informations lors de discussions avec l'employeur pour réduire à la source les risques à la santé psychologique.

*Vous pouvez également organiser des **groupes de discussion** pour vous permettre de documenter davantage les facteurs pour lesquels il semble y avoir des difficultés.*



Outil 4 - Grille de compilation du questionnaire individuel

Si le taux de réponse est élevé dans les cases en gris, cela peut indiquer que l'enjeu constitue un risque pour la santé psychologique. Faites ressortir les points les plus marquants dans l'analyse de chacun des facteurs et les noter au bas des tableaux.

LATITUDE DÉCISIONNELLE	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
1. Mon travail exige que j'apprenne des choses nouvelles.				
2. Mon travail exige un niveau élevé de qualification.				
3. Dans mon travail, je dois faire preuve de créativité.				
4. Mon travail consiste à faire toujours les mêmes choses.				
5. J'ai la liberté de décider comment je fais mon travail.				
6. Mon travail me permet de prendre des décisions de façon autonome.				
7. Au travail, j'ai l'opportunité de faire plusieurs choses différentes.				
8. J'ai passablement d'influence sur la façon dont les choses se passent à mon travail.				
9. Au travail, j'ai la possibilité de développer mes habiletés personnelles.				



COMMUNICATION	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
10. La circulation de l'information en ce qui concerne directement le travail est problématique.				
11. La circulation de l'information en ce qui concerne les orientations et le fonctionnement global de l'organisation est problématique.				
CHARGE DE TRAVAIL	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
12. Mon travail exige d'aller très vite.				
13. Mon travail exige de travailler très fort mentalement.				
14. On me demande de faire une quantité excessive de travail.				
15. J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail.				
16. Je reçois des demandes contradictoires (opposées) de la part des autres.				
17. Mon travail m'oblige à me concentrer intensément pendant de longues périodes.				



18. Ma tâche est souvent interrompue avant que je ne l'aie terminée, je dois alors y revenir plus tard.				
19. Mon travail est très mouvementé.				
20. Je suis souvent ralenti dans mon travail parce que je dois attendre que les autres aient terminé le leur.				
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL – SÉCURITÉ	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
21. Le matériel fourni ou les ressources disponibles pour effectuer mon travail sont en mauvais état ou inadéquats.				
22. Mon espace de travail est adéquat et adapté à ma tâche (éclairage, espace, niveau sonore, qualité de l'air, etc.).				
23. Je travaille parfois en situation qui met en danger mon intégrité physique ou psychologique (clientèle potentiellement violente, expositions à des situations humaines bouleversantes, etc.).				
24. Mon travail m'expose parfois à des environnements dangereux (glace, maison dangereuse ou insalubre, présence de vermine ou d'insectes, etc.).				



LIEN AVEC LA CLIENTÈLE	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
25. Je travaille avec une clientèle difficile qui sollicite une grande capacité d'adaptation.				
26. Je travaille avec une clientèle sensible et reconnaissante des interventions réalisées.				
SOUTIEN SOCIAL Soutien du supérieur	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
27. Mon supérieur immédiat se soucie du bien-être des gens qui sont sous son autorité.				
28. Mon supérieur immédiat prête attention à ce que je dis.				
29. Mon supérieur immédiat a une attitude hostile ou conflictuelle envers moi.				
30. Mon supérieur immédiat facilite la réalisation du travail.				



31. Mon supérieur immédiat réussit à faire travailler les gens ensemble.				
39. <i>Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles.</i> ¹				
SOUTIEN SOCIAL Soutien de ses collègues	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
32. Les personnes avec qui je travaille sont qualifiées pour les tâches qu'elles accomplissent.				
33. Les personnes avec qui je travaille s'intéressent personnellement à moi.				
34. Les personnes avec qui je travaille ont des attitudes hostiles ou conflictuelles avec moi.				
35. Les personnes avec qui je travaille sont amicales.				
36. Les personnes avec qui je travaille s'encouragent mutuellement à travailler ensemble.				
37. Les personnes avec qui je travaille facilitent la réalisation du travail.				
38. Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs.				
39. <i>Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles.</i>				

¹ La question 39 concerne à la fois le soutien du supérieur et le soutien des collègues, nous la retrouvons donc 2 fois dans la grille de classement.



VIOLENCE ET HARCÈLEMENT				
40. <i>Au travail, les rapports entre les personnes sont empreints de respect et de civilité.</i>				
<i>Voir aussi la question 55 : présence d'une politique?</i>				
RECONNAISSANCE	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
41. Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail.				
42. Mes perspectives de promotion sont faibles.				
43. Ma sécurité d'emploi est menacée.				
44. Ma position professionnelle correspond bien à ma formation.				
45. Vu tous mes efforts, je reçois tout le respect et toute l'estime que je mérite à mon travail.				
46. Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.				
47. Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant.				



SENS ET ACCOMPLISSEMENT	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
48. Il arrive que mon intégrité professionnelle soit compromise parce que je ne peux faire mon travail comme il se doit.				
49. Il arrive que je doive déroger à une directive, une politique ou une règle déontologique pour accomplir mon travail.				
50. Je perçois mon travail de façon positive par sa beauté, son utilité ou son apport à quelque chose de significatif.				
51. Je ne trouve pas de sens à mon travail.				
CONCILIATION TRAVAIL – VIE PERSONNELLE	Fortement en désaccord	En désaccord	D'accord	Fortement d'accord
52. Mon horaire de travail me permet de profiter de la vie à l'extérieur du travail.				
53. Il est possible d'obtenir des ajustements d'horaire ou des congés pour des raisons personnelles.				
54. Je suis capable de « laisser le travail » au travail à la fin de la journée.				



DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE					
Au cours du dernier mois, à quelle fréquence vous êtes-vous senti(e) :	Tout le temps	La plupart du temps	Parfois	Rarement	Jamais
56. Nerveux / Nerveuse					
57. Désespéré (e)					
58. Agité(e) ou ne tenant pas en place					
59. Si déprimé(e) que plus rien ne pouvait me faire sourire					
60. Que tout était un effort					
61. Bon(ne) à rien					
62. Aux questions précédentes (56 à 61), si vous avez répondu au moins une fois « <i>tout le temps</i> », « <i>la plupart du temps</i> » ou « <i>parfois</i> », croyez-vous que cela soit relié à votre travail?					
Oui, entièrement relié au travail <input type="checkbox"/>		Non relié au travail <input type="checkbox"/>			
Oui, relié en partie au travail <input type="checkbox"/>		Je ne sais pas si c'est relié à mon travail <input type="checkbox"/>			
Proportion de personnes pour lesquelles la détresse semblait...					
En partie liée au travail : _____ Entièrement liée au travail : _____					



Renseignements généraux

1] Groupe d'âge :

Catégories	Nombre de répondants
20 ans et moins	
21 à 30 ans	
31 à 40 ans	
41 à 50 ans	
51 à 60 ans	
61 à 65 ans	
66 ans et plus	

2] Sexe :

Catégories	Nombre de répondants
Féminin	
Masculin	



3] Ancienneté :

Catégories	Nombre de répondants
Moins de 1 an	
De 1 à 5 ans	
De 6 à 10 ans	
De 11 à 15 ans	
De 16 à 20 ans	
21 ans et plus	

4] Statut d'emploi :

Catégories	Nombre de répondants
Temps complet permanent	
Temps partiel permanent	
Temps complet occasionnel	
Temps partiel occasionnel	

5] Titre d'emploi :

Compiler chacun des titres mentionnés et le nombre de personnes pour chacun.

6] Programme, service ou département :

Compiler chacun des programmes, services ou département mentionnés et le nombre de personnes pour chacun.



7] **Heures normal de la semaine de travail :**

Compiler chacun des nombres mentionnés et le nombre de personnes pour chacun.

8] **Heures supplémentaires :**

Catégories	Nombre de répondants
Oui	
Non	

9] **Heures supplémentaires effectuées en moyenne par semaine au cours des 6 derniers mois :**

Compiler chacun des nombres mentionnés et le nombre de personnes pour chacun.



OUTIL 5

Document synthèse – Démarche en santé psychologique au travail



Consignes d'utilisation de l'outil 5

Document synthèse

Quel est le contenu de cet outil ?

Cette grille vous permet de produire une synthèse de toutes les informations que vous aurez recueillies avec les outils 1, 2 et 3.

À qui s'adresse-t-il ?

Les personnes qui auront administré les trois premiers outils (par exemple le comité exécutif ou les responsables santé et sécurité au travail) détiennent les informations nécessaires pour produire cette synthèse.

Comment l'utiliser ?

1. Compléter chacune des parties en faisant ressortir **les faits les plus importants** ou significatifs que vous avez découverts avec les trois premiers outils. Cette synthèse vous donnera une idée globale des enjeux ayant un impact potentiel sur la santé psychologique de vos membres, ainsi qu'un aperçu de l'état de santé psychologique actuel de ceux-ci.
2. Utilisez ensuite cette synthèse comme de point de départ pour prioriser vos orientations, faire votre plan d'action et présenter vos résultats à l'employeur lorsque vous jugerez que vous êtes prêts à le faire.

Note : À cette étape, le syndicat peut choisir de présenter les résultats à l'employeur et solliciter son engagement dans une démarche paritaire en santé psychologique au travail. Le syndicat peut aussi choisir d'aller plus loin avant d'interpeller l'employeur, soit de déterminer les orientations à privilégier et prévoir un plan d'action. Dans ce cas, il soumettra l'ensemble de ses réflexions à l'employeur. Une analyse de la conjoncture syndicale, organisationnelle et des relations de travail guidera le syndicat dans ses choix stratégiques.



OUTIL 5 - DOCUMENT SYNTHÈSE DÉMARCHE EN SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

A. PORTRAIT DU MILIEU DE TRAVAIL

INDICATEURS DES PROBLÈMES DE SANTÉ PSYCHOLOGIQUE – SYNTHÈSE OUTIL 1

- Reportez ici les indicateurs repérés dans votre milieu pour chacune des dimensions, ainsi que toute information pertinente (ex : taux de roulement, absentéisme).

CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS ET SURCHARGE DE TRAVAIL – SYNTHÈSE OUTIL 2

- Reportez ici les changements organisationnels qui ont possiblement occasionné une surcharge de travail, ainsi que toute information pertinente (ex : date du changement, indices concrets de surcharge, etc.).



SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DES INDIVIDUS – SYNTHÈSE OUTIL 3, QUESTIONS 56 À 64

- Reportez ici vos principales observations concernant ces indicateurs de santé psychologique au travail :

Détresse psychologique

Présentéisme

Bien-être au travail



OUTIL 6

Orientations à privilégier



Consignes d'utilisation de l'outil 6

Orientations à privilégier

- Cet outil contient des exemples d'orientation (ou pistes de solution) dont vous pouvez **vous inspirer pour apporter des changements** dans votre milieu de travail.
- Il est présenté en deux parties, la première portant sur des indicateurs de problèmes de santé psychologique (contexte de travail, absentéisme, etc.) et la deuxième traitant des facteurs organisationnels ayant une influence sur la santé psychologique.
- En fonction des résultats trouvés jusqu'ici dans votre démarche et de la synthèse que vous avez produite, vous serez en mesure d'identifier des pistes de solution qui pourraient s'appliquer à votre milieu et votre contexte. Les éléments présentés constituent des exemples pour susciter la réflexion, et il est fort possible que vous trouviez vous-mêmes d'autres solutions à proposer en fonction de votre contexte, du milieu de travail, des ressources dont vous disposez, etc.
- Comme il est impossible d'agir sur tous les facteurs en même temps, cet outil vous permettra également de faire une réflexion pour **établir des priorités**.



OUTIL 6 — ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER

PARTIE 1

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER	PRIORITÉS
<p>A. Contexte de travail et d'emploi Importance de l'insécurité d'emploi et des changements organisationnels en cours ou prévus qui menacent l'emploi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Garantie de ne pas être congédié par manque de travail <input type="checkbox"/> Droit ou placement prioritaire sur postes vacants <input type="checkbox"/> Maintien des acquis en cas de suppression de postes <input type="checkbox"/> Création d'emplois permanent 	
<p>B. Absentéisme maladie Évolution du nombre de cas et de la durée d'absence pour maladie au cours des 3 dernières années de même que les symptômes et comportements liés une maladie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mesurer de façon systématique l'absentéisme <input type="checkbox"/> Évaluer la proportion des absences attribuables au travail et les facteurs associés <input type="checkbox"/> Mettre en place un plan d'action <input type="checkbox"/> Intensifier l'implantation d'un plan d'action 	
<p>C. Politique de santé au travail Prévention des problématiques de santé en général et pour la santé psychologique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Activités visant l'amélioration des composantes clés de l'organisation du travail 	
<p>D. Politique contre la violence et le harcèlement psychologique Prévention de la violence et du harcèlement psychologique au travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Formation aux employés sur l'application de la politique <input type="checkbox"/> Mécanismes favorisant la déclaration tant de la part des victimes ou des témoins <input type="checkbox"/> Mécanismes de gestion des plaintes connus et appliqués (nom du responsable et nombre de plaintes reçues) <input type="checkbox"/> Participation des travailleurs à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique 	
<p>E. Activités ou programme de retour au travail Activités de retour au travail après une absence pour maladie, spécialement lors des problématiques de santé psychologique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Affectation à un autre poste <input type="checkbox"/> Formation aux gestionnaires <input type="checkbox"/> Rencontre par les gestionnaires des personnes absentes avant le retour au travail <input type="checkbox"/> Aménagement dans l'organisation du travail <input type="checkbox"/> Préparation des collègues à l'accueil 	
<p>F. Activités ou programme de conciliation travail et vie personnelle Activités facilitant la conciliation travail et vie personnelle au-delà de ce qui est prévu par la loi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Aménagement des horaires possible pour des fins personnelles <input type="checkbox"/> Postes à temps partiel <input type="checkbox"/> Congés et traitements différés <input type="checkbox"/> Congés maladies enfants/parents <input type="checkbox"/> Retour progressif post-maternité/paternité <input type="checkbox"/> Garderie sur place 	



OUTIL 6 — ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER

PARTIE 2

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER	PRIORITÉS
<p>A. Charge de travail Quantité de travail à accomplir, aux exigences mentales et émotionnelles, de même qu'aux contraintes de temps</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Objectifs adéquats et réalisables dans les heures de travail régulières <input type="checkbox"/> Travail organisé de manière à respecter les capacités, les compétences et les habilités des employés <input type="checkbox"/> Rencontres régulières avec le supérieur pour fixer des objectifs et évaluer si les moyens pour les atteindre sont suffisants <input type="checkbox"/> Descriptions de postes et de tâches connues et des attentes réalistes <input type="checkbox"/> Remplacement des personnes qui quittent pour maladie ou retraite <input type="checkbox"/> Disponibilité de faire appel à des ressources d'appoint en cas de surcharge 	
<p>B. Reconnaissance au travail Différentes façons de reconnaître les efforts, tant des hommes que des femmes, qu'il s'agisse de rémunération, d'estime, de respect, de sécurité d'emploi, ou encore, de perspective de promotion</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Reconnaître les bons coups chez tous les employés de façon systématique <input type="checkbox"/> Sensibilisation et formation des gestionnaires en matière de reconnaissance <input type="checkbox"/> Intégrer la reconnaissance dans les critères d'évaluation des gestionnaires <input type="checkbox"/> Formation favorisant la promotion de carrière <input type="checkbox"/> Octroi de congés d'études <input type="checkbox"/> Évaluation régulière des efforts des employés 	
<p>C. Soutien des supérieurs Disponibilité et capacité des supérieurs à soutenir leurs employés</p>	<p>Le supérieur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se soucie du bien-être des personnes qui sont sous son autorité (ex. : écoute de leurs besoins lors de rencontres ou lors de sondage) <input type="checkbox"/> Tient régulièrement des réunions d'équipe et crée des comités pour faire travailler les gens ensemble autour de projets ou pour régler des problèmes de fonctionnement <input type="checkbox"/> Facilite la réalisation du travail (temps, outils, ressources) <input type="checkbox"/> Met en place des mécanismes pour évaluer et donner suite aux requêtes et aux suggestions des employés dans un délai raisonnable <input type="checkbox"/> Gère les conflits rapidement et sert de médiateur <input type="checkbox"/> Reçoit de la formation en santé psychologique (incluant coaching) 	



OUTIL 6 — ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER

PARTIE 2

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	ORIENTATIONS À PRIVILÉGIER	PRIORITÉS
<p>D. Soutien des collègues</p> <p>Esprit d'équipe, degré de cohésion dans le groupe, de même que l'assistance et la collaboration de la part des collègues dans l'accomplissement des tâches</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'information nécessaire à la réalisation du travail est partagée entre collègues <input type="checkbox"/> Promotion de comportements positifs au travail afin d'éviter les conflits et assurer des comportements respectueux <input type="checkbox"/> Système ou procédure permet aux employés et aux gestionnaires de rapporter des comportements inacceptables <input type="checkbox"/> Existence d'associations ou de regroupements de travailleurs <input type="checkbox"/> Sentiment d'appartenance à l'équipe et à l'entreprise (participation aux activités sociales) 	
<p>E. Latitude décisionnelle</p> <p>Possibilité d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser et la possibilité d'utiliser ou développer ses habiletés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Employés encouragés à utiliser leurs compétences et leur initiative dans leur travail et à développer de nouvelles compétences pour réaliser de nouvelles tâches <input type="checkbox"/> Participation des employés aux décisions organisationnelles qui les concernent (ex. : temps de travail, plan de formation et développement professionnel, exigences de rendement, etc.) <input type="checkbox"/> Les employés ont un contrôle sur leurs méthodes et leur rythme de travail 	
<p>F. Information et communication</p> <p>Moyens mis en place par la direction pour informer et consulter sur le contexte de l'organisation et sur la vision de la direction</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Politique claire concernant la diffusion de l'information (transparence) <input type="checkbox"/> Mécanismes clairs et fonctionnels de communication dans les deux sens <input type="checkbox"/> Mécanismes formels pour la consultation des employés et la prise de décision (ex. : comité condition féminine) <input type="checkbox"/> Informations régulières (en temps réel) sur les succès et les échecs des actions réalisées et des changements à venir <input type="checkbox"/> Implantation progressive et participative des changements organisationnels 	



OUTIL 7

Plan d'action – Santé psychologique au travail



Consignes d'utilisation de l'outil 7

Plan d'action – Santé psychologique au travail

Nous vous présentons ici des éléments que vous pouvez définir pour vous doter d'un plan d'action. Plus vous serez précis et plus les bases de vos actions seront claires, plus il vous sera facile de mobiliser vos membres autour des enjeux.

- **Description (mise en contexte) :** rappel de la situation, de l'ampleur du problème, de son impact, etc.
- **Objectif :** définition de ce que vous souhaitez atteindre, auprès de qui, dans quel délai, etc.
- **Indicateurs de réussite :** signes concrets (faits vérifiables) par lesquels vous serez en mesure de dire que l'objectif a été atteint.
- **Moyens / Quoi ? :** Ce que vous souhaitez faire pour agir sur l'enjeu et atteindre votre objectif.
- **Actions / Comment ? :** Les différentes actions ou gestes à poser (détails du moyen).
- **Ressources / Avec quoi ? :** Ce dont vous aurez besoin pour atteindre votre objectif.
- **Responsable / Qui ? :** La ou les personnes qui seront responsables de la mise en œuvre et du suivi de vos actions.
- **Échéance / Quand ? :** Préciser la date à laquelle vous souhaitez avoir réalisé vos actions.

Plan d'action – Santé psychologique au travail

Enjeu 1 : *Soutien du supérieur immédiat*

Description- mise en contexte : (résumé de la problématique, son ampleur, etc.)

Les membres de l'équipe de l'expédition ne se sentent pas supportés par leur superviseure et ont l'impression que celle-ci ne leur transmet pas toujours l'information pertinente sur les enjeux de l'organisation.

Objectif (cible et personnes concernées) :

Améliorer le soutien et la communication au sein de l'équipe de l'expédition.

Indicateur (s) de réussite :

- 1. que le personnel visé (tel service) témoigne d'un sentiment de se sentir réellement supporté par sa superviseure;*
- 2. que la superviseure tienne régulièrement des réunions d'équipe pour transmettre l'information et se tenir à jour sur les difficultés que les membres du personnel rencontrent;*
- 3. que les conflits émergents soient rapidement gérés par la superviseure.*

Moyens	Actions	Ressources nécessaires	Responsable	Échéance
<i>Rencontre de discussion entre le superviseur et son équipe</i>	<i>1. Trouver une personne ressource pour animer</i>	<i>Facilitateur</i>	<i>Michel</i>	
	<i>2. Prévoir une date et convoquer</i>	<i>Salle de rencontre</i>	<i>Johanne</i>	
	<i>3. Tenir la rencontre</i>			
<i>Coaching en gestion de conflits</i>		<i>Coach externe</i>		

Plan d'action – Santé psychologique au travail

Enjeu :

Description- mise en contexte : (résumé de la problématique, son ampleur, etc.)

Objectif (cible et personnes concernées) :

Indicateur (s) de réussite :

- 1.
- 2.
- 3.

Moyens	Actions	Ressources nécessaires	Responsable	Échéance
	1.			
	2.			
	3.			