

**COLLOQUE SUR LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE
AU TRAVAIL
FSSS-CSN
4 et 5 octobre 2017**

**Les interventions de l'inspecteur de la CNESST
dans les situations présentant des risques à la
santé psychologique**

**Dominique Benjamin, inspectrice
Direction régionale Ile de Montréal**

**Katia Thellend, conseillère en prévention-inspection
Direction générale de la prévention –inspection
et du partenariat**

**Membres du réseau d'expertise de la CNESST
en matière de violence et harcèlement**

Domaines d'intervention en SST

Prévention et inspection

- Soutien aux travailleurs et aux employeurs dans leurs démarches pour éliminer à la source les dangers présents dans leur milieu de travail
- Inspection des lieux de travail
- Promotion de la santé et de la sécurité du travail

Indemnisation et réadaptation

- Indemnisation des travailleurs ayant subi une lésion professionnelle
- Réadaptation des travailleurs qui, en raison d'une lésion professionnelle, subissent une atteinte permanente à leur intégrité physique ou psychique

**LE CHAMP D'INTERVENTION
DE L'INSPECTEUR DE LA CNESST**

Le rôle et le champ d'action de l'inspecteur de la CNESST

L'inspecteur de la CNESST s'assure du respect de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) et ses règlements.

Il intervient notamment sur l'identification des dangers et l'évaluation des risques.

Dispositions légales encadrant l'intervention de l'inspecteur de la CNESST

LSST a. 9 : le travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.

LSST a. 51 : l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment :

- LSST a. 51,5 : *utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur.*

**LES PRINCIPES QUI GUIDENT
L'INTERVENTION DE L'INSPECTEUR**

Pourquoi l'inspecteur de la CNESST intervient-il en matière de risques à la santé psychologique ?

La décision de la CLP *Lise Forget Chagnon et Marché Bel-Air Inc* établit notamment les principes suivants:

- le terme *santé* inclut la santé mentale;
- les dangers pour la santé mentale peuvent permettre l'exercice du droit de refus prévu à la LSST;
- l'inspecteur a les qualifications pour apprécier les faits, évaluer les conditions dans lesquelles s'exerce le travail, et déterminer l'existence de dangers objectifs pouvant avoir une conséquence néfaste sur le plan psychique.

Principes guidant l'intervention de l'inspecteur

Les obligations générales de l'employeur décrites à l'article 51 de la LSST et visant à protéger la santé et assurer la sécurité du travailleur comprennent la santé psychologique ou mentale de même que la sécurité personnelle du travailleur.

Le harcèlement et ses manifestations constituent un risque à la santé, psychologique et physique.

L'employeur a l'obligation de contrer les risques à la santé psychologique en milieu de travail, tel le harcèlement psychologique, et il doit prendre les mesures nécessaires pour prévenir cette atteinte à la santé mentale des travailleurs.

Principes guidant l'intervention de l'inspecteur

Face à une situation où l'on soupçonne la présence de risques à la santé psychologique dans le milieu de travail, l'employeur a l'obligation de mettre en application des moyens visant à identifier, contrôler et éliminer ces risques qui peuvent porter atteinte à la santé des travailleurs.

Parmi ces moyens, on retrouve notamment:

- des codes de conduite et de civilité,
- des mécanismes de gestion de conflits,
- des politiques en matière de prévention et de gestion des situations de violence, de conflits, de harcèlement psychologique, des mécanismes de recours pour les travailleurs et de traitement des plaintes.

Principes guidant l'intervention de l'inspecteur

La LSST traite de l'aspect prévention en matière de risques à la santé psychologique en milieu de travail.

Les moyens que prévoit la LSST pour traiter les dangers et les risques, tels que l'intervention d'un inspecteur et l'exercice du droit de refus, peuvent être utilisés pour des motifs liés à la santé psychologique, notamment des situations de harcèlement.

L'inspecteur de la CNESST : les deux types d'intervention

1. Demande d'intervention d'un travailleur (plainte)

L'inspecteur peut être appelé à intervenir pour des risques à la santé psychologique dans les milieux de travail, notamment lorsqu'un travailleur demande l'intervention de la CNESST pour harcèlement dans son milieu de travail.

Dans ce cas, l'inspecteur ne fait pas enquête sur la situation dénoncée, ni dans le but de déterminer s'il y a présence de harcèlement ou non, mais il s'assure que l'employeur possède et mette en application les moyens nécessaires pour protéger la santé des travailleurs.

L'inspecteur de la CNESST : les deux types d'intervention

2. Refus de travail

L'inspecteur est également appelé à intervenir lorsqu'un travailleur exerce son droit de refus de travail pour des motifs liés à la santé psychologique, notamment pour des motifs de harcèlement au travail. Dans ce cas, l'inspecteur doit déterminer s'il existe un danger pouvant avoir des conséquences graves et se prononcer sur les motifs invoqués par le travailleur.

Les inspecteurs qui interviennent dans ces dossiers sont spécialement formés pour intervenir en matière de santé psychologique.

**CE QUE LES MILIEUX DE TRAVAIL DEVRAIENT FAIRE
AVANT DE DEMANDER L'INTERVENTION D'UN INSPECTEUR**

Ce que les milieux de travail devraient faire avant de demander l'intervention d'un inspecteur

Le travailleur devrait

- informer son CSS ou son syndicat de la situation vécue et demander son intervention et son soutien
- informer la direction des ressources humaines ou son superviseur de la situation vécue et demander leur intervention et leur soutien
- s'informer de la présence chez son employeur d'une politique en matière de violence, gestion de conflits, situations de harcèlement
- connaître le contenu de cette politique et les mécanismes de règlement de conflits et de traitement des plaintes
- avoir recours à ces mécanismes

Ce que les milieux de travail devraient faire avant de demander l'intervention d'un inspecteur

Le représentant du travailleur devrait

- bien connaître les moyens mis en place par l'employeur pour prévenir et traiter les situations de violence, de conflits, de harcèlement, ainsi que les mécanismes de recours et de traitement des plaintes
- informer les travailleurs de la présence de ces moyens et des recours prévus
- accompagner le travailleur dans le signalement des situations problématiques et le soutenir dans l'exercice des recours utilisés
- favoriser la conciliation entre les parties et la recherche de solutions

Ce que les milieux de travail devraient faire avant de demander l'intervention d'un inspecteur

L'employeur doit

- élaborer des moyens de prévention et de gestion des situations de violence, de conflits, de harcèlement incluant des mécanismes de règlement de conflits et de traitement des plaintes
- informer les travailleurs; former et informer les gestionnaires
- faire respecter les codes de conduite, de civilité, appliquer les politiques en matière de conflits, de violence, de harcèlement
- intervenir pour régler les situations qui lui sont signalées même s'il n'y a pas de plainte formelle de la part du travailleur

LES FACTEURS DE RISQUE EN SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

Les facteurs de risques en santé psychologique

Certains facteurs de risques présents dans le milieu de travail peuvent affecter la santé psychologique des travailleurs.

Ils peuvent notamment générer des conflits et mener à l'apparition du harcèlement.

Dans le cadre de son mandat, l'inspecteur peut agir sur certains de ces facteurs de risques.

L'INSPECTEUR DE LA CNESST ET LES RISQUES À LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

Exemples de facteurs de risques sur lesquels l'inspecteur peut intervenir

- Conflits non gérés, mal gérés ou non reconnus
- Tolérance aux incivilités, banalisation des comportements déplacés
- Communications déficientes au sein de l'organisation
- Ambiguïtés ou conflits des rôles et des responsabilités
- Gestion déficiente des changements
- Techniques de travail ou environnement physique inadéquats

Exemples de facteurs de risques sur lesquels l'inspecteur ne peut intervenir

- Manque de soutien social
- Perception d'iniquité ou d'injustice
- Manque de reconnaissance
- Relations interpersonnelles difficiles, tendues
- Faible autonomie décisionnelle
- Compétitivité excessive

Avant toute intervention de l'inspecteur

Pour pouvoir intervenir, l'inspecteur doit pouvoir établir, à partir des informations qui lui sont fournies, la présence de facteurs de risques dans le milieu de travail sur lesquels il peut intervenir.

L'inspecteur s'intéresse aux faits, non aux perceptions.

Le travailleur et son représentant doivent s'assurer que l'employeur ait été informé de la situation dénoncée car l'inspecteur devra évaluer les moyens que l'employeur aura mis en place pour évaluer la situation et la corriger le cas échéant.

DES MOYENS DE PRÉVENTION À METTRE EN PLACE

Parmi les moyens à mettre en place

Des **codes de conduite ou code de civilité** qui définissent les comportements attendus et les comportements qui seront jugés inappropriés afin que l'employeur et ses représentants, les travailleurs et leurs représentants en aient une compréhension commune

Des **politiques** en matière de prévention et de gestion des comportements inappropriés, des situations de violence, de conflits, de harcèlement

Des **procédures** qui expliquent et détaillent les **mécanismes de recours** et de gestion de conflits, de traitement des plaintes

Et les usagers ?

Dans le cadre d'une politique visant à prévenir les comportements inappropriés et la violence sous toutes ses manifestations, il est important :

- de responsabiliser les usagers quant à leurs obligations en matière de civisme;
- de considérer les comportements inappropriés voire violents d'un usager à l'égard du personnel comme pouvant présenter un risque à la santé et la sécurité des travailleurs;
- d'inclure à la politique le traitement de telles situations.

L'employeur devra prévoir les moyens nécessaires visant à gérer de telles situations par un mécanisme différent de ceux utilisés pour les situations entre membres du personnel.

Des moyens de prévention à mettre en place

- ✓ Définir clairement le rôle et les responsabilités de chacun (travailleur, gestionnaires, direction, etc.) dans la mise en place d'un sain climat de travail et de relations harmonieuses
- ✓ Bien communiquer les attentes en matière de comportement: mettre en place un code de conduite clair pour tous
- ✓ Mettre en place une politique en matière de conflits et de harcèlement qui soit adaptée à la réalité de l'établissement

Des moyens de prévention à mettre en place (suite)

- ✓ Signaler rapidement les situations à risque et utiliser les mécanismes de résolution de conflits
- ✓ Impliquer le CSS dans la diffusion d'information et de prévention des risques à la santé psychologique
- ✓ Intégrer la participation des représentants des travailleurs dans la résolution de conflits

Ce que devrait contenir une politique en matière de violence et harcèlement

- Objectifs:
 - prévention
 - traitement des situations

- Déclaration de la haute direction

- Champ d'application

Ce que devrait contenir une politique en matière de violence et harcèlement

- Une définition claire et complète du harcèlement psychologique qui inclut les éléments suivants:
 - une conduite vexatoire
 - des comportements, paroles, actes ou gestes répétés qui sont hostiles ou non désirés
 - qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du travailleur
 - qui entraînent un milieu de travail néfaste.

- Inclure des exemples concrets

- Élargir la portée de la politique aux comportements inappropriés

Ce que devrait contenir une politique en matière de violence et harcèlement

- Recevabilité de la plainte
- Un mécanisme de gestion des conflits
- Une procédure informelle de traitement des plaintes
- Une procédure formelle de traitement des plaintes
 - un processus de médiation
 - une procédure d'enquête détaillée et bien expliquée
- L'étape de la décision
- Mesures intérimaires
- Mesures correctrices et suivi

LES PIÈGES À ÉVITER

Les pièges à éviter

- Penser que les conflits vont se résoudre tout seuls, ne pas intervenir, retarder l'intervention
 - le conflit s'envenime, affecte d'autres personnes et peut mener à des accusations de harcèlement
- Minimiser l'importance d'un conflit
 - le climat de travail se détériore
- Ignorer une plainte ou ne pas la prendre au sérieux
 - augmentation des plaintes, perte de confiance des travailleurs

LES PRATIQUES GAGNANTES

Les pratiques gagnantes

- Gérer les conflits avant qu'ils ne s'enveniment et favoriser la résolution de conflits avant le dépôt d'une plainte
- Intervenir rapidement et privilégier une gradation des moyens pour gérer les différentes situations en fonction du degré de gravité

Les pratiques gagnantes

- Privilégier la participation à des modes de résolution de conflits progressifs qui misent sur la recherche d'un consensus et impliquent la participation des parties:
 - discussion
 - négociation
 - médiation

*Merci de votre participation
et de votre écoute*

RÉFÉRENCES

Références

Le harcèlement psychologique

« Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail – Guide pratique de l'employeur », Commission des normes du travail, 2014.

<http://www.cnesst.gouv.qc.ca/Publications/200/Documents/NT200-281web.pdf>

Références (suite)

Risques psycho-sociaux

« Grille d'identification des risques psycho-sociaux au travail », Institut national de santé publique du Québec,, Michel Vézina, Carole Chénard, Direction des risques biologiques et de la santé au travail

« Guide pour une démarche stratégique de prévention des problèmes de santé psychologique », Jean-Pierre brun, Caroline Biron, France St-Hilaire, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail, Université Laval, 2009

« Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail – Prévention, promotion et lignes directrices pour une mise en œuvre par étapes » CAN/CSA-Z1003-13/BNQ9700-803/2013

Références (suite)

Traitement des conflits

« Dénouer les conflits relationnels en milieu de travail, Solange Cormier, Presses de l'université du Québec, 2004, 188 pp.

« Systèmes de gestion de conflits », Jean Poitras et André Ladouceur, Éditions Yvon Blais, 2004, 160p.

« La prévention du harcèlement: trois stratégies pour agir à la source», Dominique Jarvis et Me Solange Pronovost. Source: Le harcèlement psychologique au travail 2004-2014 – De la prévention à la résolution, Éd. Yvon Blais, 2014, pp. 49 -78.

Références (suite)

Politique et traitement de plainte

« Comment traiter une plainte de harcèlement psychologique », vol. 2, Marie-Josée Sigouin et Linda Bernier, Les avocats Le Corre & Ass., Éd. Yvon Blais, 135 p.

« La formation sur l'enquête interne en matière de harcèlement psychologique: quelques heures bien investies ! », Me Isabelle Cantin, LL.M. CRHA. Source: Effectif, volume 12, numéro 1, janvier/février /mars 2009.

« Le temps est-il venu de bonifier votre politique relative au harcèlement psychologique ? » Me Isabelle Cantin, . LL.M. CRHA. Source: Le harcèlement psychologique au travail 2004-2014 – De la prévention à la résolution, Éd. Yvon Blais, 2014, pp. 79 -112.

Références (suite)

Lise Forget Chagnon et Marché Bel-Air Inc, C.L.P.

<http://t.soquij.ca/Aq85E>

Vous pouvez également vous adresser au Centre de documentation de la CNESST qui peut effectuer pour vous des recherches en matière de santé et sécurité du travail. Vous pouvez vous abonner au Centre de documentation et y emprunter des documents.

<https://www.centredoc.cnesst.gouv.qc.ca/in/fr>

ANNEXE

Annexe: LSST article 51: Les obligations de l'employeur

51. L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment:

1° s'assurer que les établissements sur lesquels il a autorité sont équipés et aménagés de façon à assurer la protection du travailleur;

2° désigner des membres de son personnel chargés des questions de santé et de sécurité et en afficher les noms dans des endroits visibles et facilement accessibles au travailleur;

3° s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur;

Annexe: LSST article 51 (suite)

4° contrôler la tenue des lieux de travail, fournir des installations sanitaires, l'eau potable, un éclairage, une aération et un chauffage convenable et faire en sorte que les repas pris sur les lieux de travail soient consommés dans des conditions hygiéniques;

5° utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur;

6° prendre les mesures de sécurité contre l'incendie prescrites par règlement;

7° fournir un matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état;

Annexe: LSST article 51 (suite)

8° s'assurer que l'émission d'un contaminant ou l'utilisation d'une matière dangereuse ne porte atteinte à la santé ou à la sécurité de quiconque sur un lieu de travail;

9° informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié;

10° afficher, dans des endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs, les informations qui leur sont transmises par la Commission, l'agence et le médecin responsable, et mettre ces informations à la disposition des travailleurs, du comité de santé et de sécurité et de l'association accréditée;

Annexe: LSST article 51 (suite)

11° fournir gratuitement au travailleur tous les moyens et équipements de protection individuels choisis par le comité de santé et de sécurité conformément au paragraphe 4° de l'article 78 ou, le cas échéant, les moyens et équipements de protection individuels ou collectifs déterminés par règlement et s'assurer que le travailleur, à l'occasion de son travail, utilise ces moyens et équipements;

12° permettre aux travailleurs de se soumettre aux examens de santé en cours d'emploi exigés pour l'application de la présente loi et des règlements;

Annexe: LSST article 51 (suite)

13° communiquer aux travailleurs, au comité de santé et de sécurité, à l'association accréditée, au directeur de santé publique et à la Commission, la liste des matières dangereuses utilisées dans l'établissement et des contaminants qui peuvent y être émis;

14° collaborer avec le comité de santé et de sécurité ou, le cas échéant, avec le comité de chantier ainsi qu'avec toute personne chargée de l'application de la présente loi et des règlements et leur fournir tous les renseignements nécessaires;

15° mettre à la disposition du comité de santé et de sécurité les équipements, les locaux et le personnel clérical nécessaires à l'accomplissement de leurs fonctions.

Annexe: LSST article 49: Les obligations du travailleur

49. Le travailleur doit:

1° prendre connaissance du programme de prévention qui lui est applicable;

2° prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique;

3° veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail;

Annexe: LSST article 49 (suite):

4° participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et e maladies professionnelles sur le lieu de travail;

5° collaborer avec le comité de santé et de sécurité et, le cas échéant, avec le comité de chantier ainsi que toute personne chargée de l'application de la présente loi et des règlements.