



# Risques psychosociaux du travail : des risques à la santé mesurables et modifiables

FICHE DE SENSIBILISATION

JUILLET 2022

## SOMMAIRE

De quels risques parle-t-on?	1
Pourquoi s'en préoccuper?	2
Y a-t-il des risques dans votre milieu de travail?	4
Quels groupes de travailleuses et travailleurs sont plus à risque?	5
Agir pour mieux prévenir!	7
Des mesures efficaces!	8

## CONTEXTE

De nombreuses données scientifiques à travers le monde font état des effets néfastes des risques psychosociaux du travail sur la santé mentale<sup>1</sup> et physique. Au cours des dernières années, l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) et ses collaborateurs et collaboratrices ont développé une **Grille d'identification de risques psychosociaux du travail** qui permet d'identifier et d'analyser ces risques et de proposer des orientations à privilégier afin de réduire leurs impacts dans le milieu de travail. Pour plus d'information, consulter la section du site Web de l'INSPQ : [Risques psychosociaux du travail](#).

## DE QUELS RISQUES PARLE-T-ON?

Les facteurs de risques psychosociaux du travail sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales. Ce sont des risques identifiables, mesurables et modifiables. Plus spécifiquement, ces risques sont :

- La charge de travail élevée.
- La faible reconnaissance.
- La faible autonomie au travail.
- Le faible soutien des collègues ou des supérieurs.
- Le manque de communication et d'information.
- Le harcèlement psychologique.

<sup>1</sup> Le terme « santé mentale » comprend les termes « santé psychique » et « santé psychologique ».

## POURQUOI S'EN PRÉOCCUPER?

### Prévenir et réduire les impacts néfastes sur la santé

De nombreuses études scientifiques démontrent que la présence d'un ou de plusieurs risques psychosociaux du travail entraîne, pour les travailleurs et travailleuses, des risques plus élevés d'atteinte à la santé mentale et physique ainsi qu'une augmentation du risque d'accident de travail. Comme pour d'autres risques professionnels, tels que physique ou chimique, les effets sur la santé augmentent avec l'intensité et la durée d'exposition.

#### Des effets néfastes sur la santé

Les travailleurs et travailleuses exposé(e)s à un ou plusieurs risques psychosociaux ont :

1,4 à 4 fois plus de risque d'accidents de travail<sup>(1)</sup>

2 fois plus de risque de détresse psychologique<sup>(2)</sup>

1,5 à 4 fois plus de risque de troubles musculo-squelettiques<sup>(3)</sup>

2 à 2,5 fois plus de risque de maladie cardiovasculaire<sup>(4)</sup>

1,5 fois plus de risque d'accident vasculaire cérébral (AVC)<sup>(5)</sup>

### Répondre aux responsabilités légales

Suite à l'adoption de la Loi 27 modernisant la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST<sup>2</sup>) au Québec tout employeur a le devoir de protéger la santé et à assurer la sécurité et l'intégrité psychique et physique des travailleurs (LSST, Art. 51). L'employeur a l'obligation, dans son programme de prévention, d'identifier et d'analyser les risques psychosociaux du travail (RPS), au même titre que les autres risques à la santé et à la sécurité auxquels les travailleurs et travailleuses de son entreprise peuvent être exposé(e)s. D'autre part, la Loi sur les normes du travail (LNT<sup>3</sup>) stipule que : « L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. » (LNT, Art. 81.19). Semblablement, la loi 27 spécifie les obligations légales de l'employeur en ce qui concerne la prévention de la violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel, y compris pour le personnel en télétravail (art 51.16, LSST). Il doit ainsi gérer de façon à prévenir toute forme de harcèlement discriminatoire, de violence et tout autre risque à la santé mentale. Selon l'article 49 de la LSST, le travailleur ou la travailleuse a le devoir de protéger sa santé, veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique ou psychique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail et de participer à l'identification des risques.

<sup>2</sup> Loi sur la santé et la sécurité du travail, RLRQ c S-2.1, <<http://canlii.ca/t/69m6v>> consulté le 2017-07-13.

<sup>3</sup> Loi sur les normes du travail, RLRQ c N-1.1, <<http://canlii.ca/t/69m5j>> consulté le 2017-07-13.

De plus, l'inspecteur ou l'inspectrice de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) a juridiction en ce qui a trait à la LSST et la LNT. Il ou elle doit voir à l'application de la LSST et de ses règlements et intervient lorsqu'un danger pour la santé physique et mentale d'un travailleur ou d'une travailleuse est réel ou appréhendé, incluant toutes situations pouvant être source de harcèlement psychologique. À titre d'exemple, l'inspecteur ou l'inspectrice pourrait agir sur des conflits non gérés, de la tolérance aux incivilités ou des communications déficientes.

## Réduire les coûts de santé qui affectent la productivité

La dégradation de la santé du personnel, causée par la présence de risques psychosociaux dans un milieu de travail, a des impacts importants sur la productivité de l'entreprise.

Les principaux coûts affectant la productivité sont :

- L'absentéisme.
- Le présentéisme (voir ci-dessous) surtout pour un problème de santé mentale.
- Les départs prématurés à la retraite.
- Les accidents, les bris, les délais, les pertes de clients et de clientes, etc.

Des économies importantes peuvent être réalisées par des mesures de prévention **efficaces en entreprise**.

La prévention d'un seul cas de problème de santé mentale pourrait réduire les coûts.

Absentéisme : 18 000 \$ (ou 65 jours ouvrables en moyenne)<sup>(7)</sup>

Présentéisme : le coût est estimé à près de deux fois le coût d'absentéisme<sup>(8)</sup>

Qu'est-ce que le présentéisme?

Un phénomène caractérisé par la présence des travailleurs et travailleuses à leur poste de travail, même s'ils ou elles ont des symptômes (ex. : fatigue et difficultés de concentration) ou une maladie qui devraient les amener à se reposer et à s'absenter du travail.

Pourquoi le présentéisme entraîne-t-il des coûts à l'entreprise?

Le présentéisme peut se traduire par des niveaux de productivité moins élevés et des risques d'erreurs, de bris ou d'accidents de travail.

## Y A-T-IL DES RISQUES DANS VOTRE MILIEU DE TRAVAIL?

Les différents acteurs et actrices du milieu de travail sont invités à répondre au questionnaire ci-dessous, afin de se sensibiliser sur des mesures de prévention et des contraintes organisationnelles pouvant porter atteinte à la santé.

Les réponses procurent un premier éclairage sur des dimensions de l'organisation du travail et des pratiques de gestion qui devraient faire l'objet d'une évaluation de risques à l'aide de la **Grille d'identification de risques psychosociaux du travail** développée par l'INSPQ.

De façon générale dans mon organisation...	En accord	En désaccord
• Les perspectives de sécurité d'emploi sont peu satisfaisantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• L'absentéisme est en hausse spécialement à l'égard des problèmes de santé mentale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les activités de prévention en santé au travail visent la santé physique seulement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• La politique contre le harcèlement psychologique n'est pas appliquée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• L'organisation prévoit peu de mesures de soutien pour faciliter le retour au travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• L'organisation prévoit peu de mesures de conciliation travail et vie personnelle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Il y a souvent surcharge de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les efforts du personnel sont peu reconnus dans l'organisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les supérieur(e)s sont rarement accessibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Il y a peu de collaboration entre collègues.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le personnel ne participe pas aux décisions qui concernent leur travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le personnel est peu informé du contexte de l'entreprise et de la vision de la direction.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous êtes **en accord** avec quelques énoncés, c'est qu'il y a lieu d'évaluer la présence de risques psychosociaux au travail.

## QUELS GROUPES DE TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS SONT PLUS À RISQUE?

### Secteurs d'activités

Les risques psychosociaux du travail peuvent être présents dans tous les secteurs d'activités économiques. Cependant, certains secteurs d'activité semblent particulièrement exposés à certains RPS, notamment ceux de l'hébergement et services de restauration, des services publics, transport, entreposage, des soins de santé et assistance sociale et de la fabrication<sup>(10)</sup>.

### Emplois

Les emplois les plus à risque se situent au bas de l'échelle hiérarchique et sont occupés par le personnel manuel. Certains risques psychosociaux du travail concernent aussi spécifiquement des types d'emplois. Ainsi, le personnel de bureau dispose de moins d'autonomie et de soutien social, alors que les cadres bénéficient de plus d'autonomie, de reconnaissance et de soutien, mais affichent une charge de travail plus élevée.

### Sexe et âge

Les femmes sont généralement plus exposées aux risques psychosociaux au travail. De plus, les hommes et les femmes ne sont pas exposés aux mêmes risques. Ajoutons que les femmes, assumant habituellement davantage de responsabilités familiales, se retrouvent généralement exposées à une charge de travail quotidienne plus élevée et à de plus grandes difficultés de conciliation travail – vie personnelle. L'exposition varie aussi selon les groupes d'âge, les plus âgés percevant moins de reconnaissance, entre autres, et les plus jeunes moins d'autonomie.

« Les travailleurs et travailleuses moins scolarisé(e)s, dont le revenu est moins élevé, sont plus souvent exposé(e)s à des contraintes physiques et organisationnelles. »

## Conditions de travail et d'emploi

Les risques psychosociaux du travail sont plus présents chez les travailleurs et travailleuses disposant de moins bonnes conditions de travail (ex. : précarité d'emploi). Les travailleurs et travailleuses moins scolarisé(e)s, dont le revenu est moins élevé, sont souvent plus exposé(e)s à des contraintes physiques et à des risques psychosociaux. Ces caractéristiques (faibles revenus et scolarité) contribuent à entraver leur santé et réduire leur accès à de meilleures conditions de vie et d'emploi.

### Qualité des emplois

L'Institut de la statistique du Québec (ISQ) poursuit des travaux afin de concevoir des indicateurs de la qualité de l'emploi pour mieux comprendre l'état de l'économie. Selon des résultats (2015), on retrouve la reconnaissance professionnelle, l'autorité décisionnelle et le soutien du ou de la supérieur(e) parmi les différentes variables qui exercent un effet significatif de la qualité des emplois<sup>(9)</sup>.

### Conciliation travail-vie personnelle

Par ailleurs, l'ISQ (2013) a aussi évalué l'effet bénéfique de pratiques de conciliation travail-vie personnelle sur la santé psychologique<sup>(11)</sup> et a montré que l'accès à de telles pratiques était associé à des niveaux de détresse psychologique moins élevés. L'étude a également observé que l'accès aux mesures de conciliation augmente avec la scolarité et le statut d'emploi (permanent).

## AGIR POUR MIEUX PRÉVENIR!

Les risques psychosociaux du travail constituent des risques identifiables et mesurables. À l'aide d'outils validés et d'une approche structurée, il est possible de les réduire. Un intervenant ou une intervenante souhaitant accompagner un milieu de travail pourrait adopter les étapes suivantes : informer et sensibiliser le milieu, évaluer le milieu à l'aide la *Grille d'identification de risques psychosociaux du travail*, soutenir la prise en charge et faire un suivi du plan d'action.

### Histoire de cas

Paul est responsable des ressources humaines dans une usine. Il constate une hausse de l'absentéisme pour maladie et le départ de bons travailleurs et de bonnes travailleuses au cours de la dernière année. Les accidents de travail sont aussi en hausse malgré les nouveaux moyens de production en place. Des conflits ont éclaté dans des équipes.

Le propriétaire de l'usine s'inquiète de la baisse de productivité malgré les investissements récents et veut des explications. Paul ne sait pas comment démontrer que les changements récents peuvent être en cause.

Il mobilise le comité de santé et de sécurité (CSS) de l'entreprise, lui fait part de ces préoccupations et décide de contacter l'équipe de santé publique en santé au travail responsable du programme de santé spécifique de l'établissement. L'équipe lui propose de s'engager dans une activité d'identification et d'évaluation de risques psychosociaux du travail.

Non seulement des facteurs de risques ont été repérés, mais des orientations pour l'action ont été proposées.

Lors de la présentation des résultats, les contremaitres et les employé(e)s ont discuté de situations concrètes sur lesquelles il était possible d'agir. Le propriétaire a appuyé toute la démarche et la mise en place du plan d'action.

Grâce à cette démarche, le CSS et l'employeur disposent maintenant de repères sur les facteurs de risques liés à l'organisation du travail et aux pratiques de gestion pouvant avoir un impact néfaste sur la santé des travailleurs et travailleuses, sur le climat et sur la productivité de l'entreprise. Ils ont également des leviers concrets pour changer positivement le milieu.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter la section suivante du site Web de l'INSPQ : <https://www.inspq.qc.ca/risques-psychosociaux-du-travail-et-promotion-de-la-sante-des-travailleurs>

## DES MESURES EFFICACES!

Les interventions dans les milieux de travail visant à réduire les risques psychosociaux du travail donnent des résultats concluants<sup>(12)</sup> : une baisse des problèmes de santé mentale et musculo-squelettique associés à ces facteurs de risque ainsi qu'une hausse de leur productivité.

La combinaison d'interventions visant les individus et le milieu de travail maximise les gains de santé. Il est reconnu que les activités liées aux changements de comportements des travailleurs et des travailleuses sont plus efficaces si elles ciblent aussi les facteurs de risque **à la source**, comme le prévoit la LSST.

### Témoignage d'une conseillère en SST du domaine syndical

« Je fais la promotion des outils de l'INSPQ et j'utilise la Grille d'identification de risques psychosociaux du travail. Elle m'aide à faire comprendre au personnel et aux syndicats ce que sont les facteurs de risque, en lien avec ce qu'ils vivent au travail et leur faire voir les possibilités pour les réduire... ou à l'inverse que ça va bien! J'utilise souvent ces outils même si l'employeur ne veut pas participer, et par la suite, nous lui présentons notre constat. Suite à ce constat, bien souvent l'employeur devient plus sensible et embarque dans une démarche. La crédibilité est aussi acquise en utilisant les outils de l'INSPQ et après avoir suivi la formation. L'utilisation de ces outils entraîne souvent une meilleure collaboration paritaire pour transformer le travail ou son organisation, en éliminant les facteurs de risques qui causent des problèmes de santé. Nous pouvons ainsi cheminer vers la recherche de solutions, en considérant les contraintes et le contexte de la partie patronale et syndicale ».



## RÉFÉRENCES

- (1) Vézina, M., Cloutier E., Stock, S. et coll. (2011). *Enquête québécoise sur les conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail*. Montréal, IRSST, INSPQ, ISQ, Rapport R-69, 756 p.
- (2) Stansfeld S, Candy B. *Psychosocial work environment and mental health - a meta-analytic review*. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*. 2006;32 (6): 443-62.
- (3) Hauke, A., Flintrop, J., Brun, E., Rugulies, R. (2011). *The impact of work-related psychosocial stressors on the onset of musculoskeletal disorders in specific body regions: a review and meta-analysis of 54 longitudinal studies*. *Work & Stress*, 25.
- (4) Pikhart H, Pikhartova J. (2015). The relationship between psychosocial risk factors and health outcomes of chronic diseases. A review of the evidence for cancer and cardiovascular diseases. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; (Health Evidence Network synthesis report).
- (5) Huang, Y., Xu, S., Hua, J., Zhu, D., Liu, C., Hu, Y., & Xu, D. (2015). *Association between job strain and risk of incident stroke: A meta-analysis*. *Neurology*, 10-1212.
- (6) Kivimäki M. et coll. (2002). *Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees*, *BMJ*, 325:857.
- (7) Dewa C.S., N. Chau and S. Dermer (2010). *Examining the comparative incidence and costs of physical and mental health-related disabilities in and employed population*. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 52(7); 758-762.
- (8) Sainsbury Centre for Mental Health (2007). *Mental Health at Work: Developing the Business Case*. Policy Paper 8. London. Sainsbury Institute for Mental Health.
- (9) Cloutier-Villeneuve, L. et R. Saint-Frard (2015). *Construction d'un indicateur synthétique de la qualité de l'emploi : résultats méthodologiques et empiriques*, Québec, ISQ, 88 p.
- (10) Tissot, F., Jauvin, N., Mantha-Bélisle, M-M., Pelletier, M. et Vézina, M. (2021). *Indicateurs de risques psychosociaux liés au travail : définitions et résultats de l'Enquête québécoise sur la santé de la population 2014-2015*. Institut national de santé publique du Québec.
- (11) Boulet, M. (2013). *Les pratiques de conciliation travail et vie personnelle : un outil pour atténuer la détresse psychologique des salariés du Québec*, Institut de la statistique du Québec (ISQ), 32 p.
- (12) Dollard, M.F. et Bakker, A.B. (2010). *Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 579-599.

---

## Risques psychosociaux du travail : des risques à la santé mesurables et modifiables

---

### AUTEURS

Carole Chénard, M.B.A., conseillère scientifique  
Marie-Michèle Mantha-Bélisle, M.B.A., conseillère scientifique  
Michel Vézina, M.D., MPH, FRCPC, médecin spécialiste en santé  
publique et en médecine préventive  
Direction de la santé environnementale, au travail et de la  
toxicologie

### SOUS LA COORDINATION DE

Marie-Pascale Sassine, M. Sc., chef d'unité scientifique  
Direction de la santé environnementale, au travail et de la  
toxicologie

### AVEC LA COLLABORATION DE

Mariève Pelletier, Ph. D., conseillère scientifique spécialisée  
Nathalie Jauvin, Ph. D., conseillère scientifique spécialisée  
Lise Poisblaud, M.A., conseillère scientifique  
Direction de la santé environnementale, au travail et de la  
toxicologie

Unité des communications et de la documentation  
Vice-présidence à la valorisation scientifique et aux  
communications

Le contenu de cette fiche a été élaboré par l'INSPQ avec le  
soutien et la collaboration des équipes du réseau de santé  
publique en santé au travail des régions suivantes : Abitibi-  
Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale,  
Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Estrie, Montréal et Nunavik.

Cette fiche a été soumise pour révision aux membres du *Groupe  
scientifique sur l'impact des conditions et de l'organisation du  
travail sur la santé* de l'INSPQ.

*Ce document est disponible intégralement en format électronique  
(PDF) sur le site Web de l'Institut national de santé publique du Québec  
au : <http://www.inspq.qc.ca>.*

*Les reproductions à des fins d'étude privée ou de recherche sont  
autorisées en vertu de l'article 29 de la Loi sur le droit d'auteur. Toute  
autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du gouvernement  
du Québec qui détient les droits exclusifs de propriété intellectuelle sur  
ce document. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une  
demande au guichet central du Service de la gestion des droits d'auteur  
des Publications du Québec à l'aide d'un formulaire en ligne accessible  
à l'adresse suivante :*

*<http://www.droitauteur.gouv.qc.ca/autorisation.php>, ou en écrivant un  
courriel à : [droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca](mailto:droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca).*

*Les données contenues dans le document peuvent être citées, à  
condition d'en mentionner la source.*

Dépôt légal – 3<sup>e</sup> trimestre 2022  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN : 978-2-550-92613-9 (PDF)

© Gouvernement du Québec (2022)

N<sup>o</sup> de publication : 2894