

Mon
réseau
social

partage
soutien
entraide



DÉVELOPPEMENT PERSONNEL ET PROFESSIONNEL

Risques psychosociaux au travail: comprendre où agir et avec qui

Quelques repères pour mieux situer
les possibilités d'action

Les risques psychosociaux prennent forme dans les conditions de travail



Ils sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations.

ILS PEUVENT NOTAMMENT CONCERNER:

- la charge de travail
- l'autonomie et la marge de manœuvre
- la reconnaissance au travail
- le soutien du gestionnaire et des collègues
- l'information et la communication
- l'équité dans les règles et les décisions
- le harcèlement psychologique

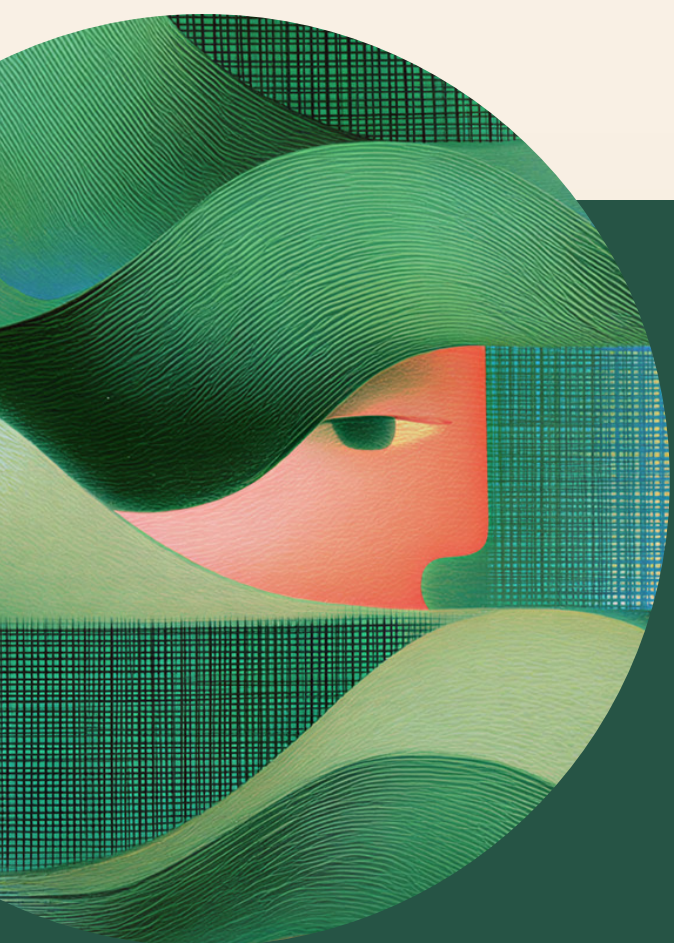
Ces facteurs peuvent agir ensemble et prendre des formes différentes selon les milieux.

Comment les risques peuvent se manifester au quotidien

Les risques psychosociaux peuvent s'installer progressivement, parfois de façon discrète, et se combiner dans une même situation.

QUELQUES MANIFESTATIONS POSSIBLES

- des demandes qui dépassent le temps ou les ressources disponibles
- des priorités qui changent souvent
- des rôles ou des attentes difficiles à comprendre
- une information qui arrive tard
- des tensions persistantes ou un soutien difficile à obtenir



LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Il peut se manifester par des paroles, des gestes ou des comportements répétés, hostiles ou non désirés, qui humilient, isolent, intimident, mettent en doute la crédibilité d'une personne ou l'empêchent de s'exprimer.

Lorsque plusieurs facteurs se prolongent ou se combinent, leur durée, leur intensité et leur combinaison peuvent augmenter leurs effets.

ILS PEUVENT TOUCHER:

- la santé physique et psychologique
- l'énergie et la capacité de faire ce qui est demandé
- la possibilité d'accomplir les tâches dans de bonnes conditions
- la qualité et la continuité des activités ou des services
- la sécurité, lorsque les activités touchent directement la santé ou le bien-être d'autres personnes



Observer les conditions concrètes

aide à mieux situer ce qui contribue à la fatigue, aux tensions, à la perte de sens ou aux difficultés rencontrées dans la réalisation des tâches.

Ce qui peut être observé, clarifié ou demandé



Selon le rôle occupé, les responsabilités confiées et les ressources accessibles, il peut être possible de:

- observer ce qui se passe concrètement
- repérer ce qui revient et les effets produits
- relier le vécu aux conditions de travail concernées
- formuler une préoccupation, un besoin ou une limite
- demander de l'information, une clarification, de l'aide ou des ressources
- identifier une prochaine étape réaliste, seule ou avec d'autres

Les possibilités d'action varient selon le rôle occupé, la marge de manœuvre, l'accès à l'information et les ressources accessibles.



Certains ajustements se construisent avec d'autres

La discussion et la collaboration
peuvent aider à:

- partager les observations et les besoins
- clarifier les attentes, les rôles et les priorités
- déterminer qui peut contribuer et de quelle façon
- mettre en commun les informations nécessaires
- convenir de l'aide, des ressources et des conditions d'accès
- choisir des ajustements et prévoir leur suivi

Lorsque les personnes concernées savent qui peut contribuer, partagent l'information et conviennent de la suite, l'aide peut mieux répondre à la situation. **Cette collaboration peut aussi clarifier les ajustements et faciliter leur suivi.**



Ce que le milieu peut aussi ajuster

**Selon leur rôle et leurs responsabilités,
les personnes et les instances
qui organisent le travail peuvent :**

- ajuster la charge au temps, aux ressources et aux effectifs disponibles
- clarifier les rôles, les priorités, les délais et les responsabilités
- faire participer les personnes aux changements qui les concernent
- transmettre une information claire aux personnes concernées, lorsqu'elle est nécessaire
- soutenir la reconnaissance, la collaboration et des pratiques équitables
- organiser la prévention et rendre les ressources accessibles au bon moment

Les choix organisationnels
influencent la santé et la sécurité au travail,
ainsi que la qualité et la continuité des
activités ou des services.

AGIR À PLUSIEURS NIVEAUX

Selon la situation, plusieurs niveaux peuvent être concernés : personnel, relationnel, collectif ou organisationnel.

Ce qui peut être observé, clarifié ou demandé

Observer • Préciser • Demander • Choisir

Dans une discussion avec une autre personne

Partager • Écouter • Clarifier • Se concerter

Dans l'équipe ou le collectif

Coordonner • Convenir • Répartir • Suivre

Dans l'organisation • Organiser • Prévenir

Rendre les ressources accessibles • Ajuster

Plusieurs formes d'aide peuvent se compléter lorsqu'elles sont coordonnées.