

Katy Boucher, MBA, CRHA
FQM Prévention

Comment gérer efficacement les risques psychosociaux au travail ?

Un petit rappel de la définition des risques psychosociaux

Les risques psychosociaux (ci-après : les « RPS ») font partie intégrante de la gestion de la santé et de la sécurité du travail. Il importe donc de comprendre ce que sont les RPS et leurs impacts potentiels afin de mettre en place des moyens permettant de les gérer efficacement.

Les RPS sont des facteurs liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des employés.

Les principaux RPS sont : la charge de travail, l'information et la communication, l'autonomie décisionnelle, la reconnaissance au travail, le soutien social du gestionnaire et des collègues, et le harcèlement psychologique (ci-après : le « HP »).

Gros plan sur le HP

Le HP est encore présent dans plusieurs milieux de travail. En effet, de nombreuses réclamations pour ce RPS font l'objet de plaintes à la CNESST. La source de telles plaintes est variable. Il peut s'agir de plaintes d'employés envers un élu municipal, des employés entre eux ou même d'un gestionnaire municipal envers un employé.

Comme les employeurs ont notamment l'obligation d'offrir un milieu de travail sain et exempt de HP, il importe à chaque organisation municipale d'effectuer une mise au point de ses pratiques de prévention et, le cas échéant, d'agir rapidement si des améliorations doivent être apportées.

Ainsi, chaque employeur doit avoir adopté et introduit une politique visant la prévention du HP et le traitement de telles plaintes. La FQM offre d'ailleurs un modèle de prévention gratuit sur son site Internet.

À titre de bonne pratique de prévention, le personnel et les élus municipaux devraient également suivre une formation sur le HP, entre autres, afin de le comprendre pour mieux l'éviter.

Comment prendre en charge les RPS ?

Il existe plusieurs bonnes pratiques afin de gérer les RPS au quotidien. En voici quelques-unes à considérer :

- La charge de travail des employés municipaux devrait être évaluée régulièrement pour s'assurer qu'elle respecte ce que ceux-ci peuvent accomplir dans une période donnée. On devra aussi voir à ce qu'ils détiennent la compétence et la formation nécessaires pour réaliser toutes leurs tâches.
- L'information et la communication devraient représenter une priorité dans une organisation municipale afin que le personnel soit suffisamment renseigné pour effectuer adéquatement son travail.
- L'autonomie décisionnelle réfère à la possibilité pour un employé de choisir notamment ses méthodes de travail, ses pauses et l'ordre dans lequel il effectue ses tâches. Certes, une latitude totale n'est souvent pas possible, mais plus l'employé sera autonome, plus cela aura un impact sur le RPS.
- La reconnaissance parle un peu d'elle-même. Évidemment, les actions visant à reconnaître le travail d'un employé sont nécessaires et doivent être récurrentes. La créativité est alors de mise.
- Enfin, le soutien du gestionnaire et des collègues est important afin de favoriser l'équilibre de l'employé, mais aussi pour son engagement au travail. La disponibilité, l'écoute et l'empathie d'un supérieur en sont des exemples. La collégialité, l'entraide et la collaboration entre collègues contribuent à la création de liens dans le milieu de travail et, donc, d'un bon climat de travail.

Évidemment, tout ne peut être fait en une seule fois ! Cependant, les interventions agissant sur le climat de travail sont toujours pertinentes et contribuent incidemment à une meilleure gestion des RPS.

Besoin d'accompagnement ?

La mutuelle de prévention de la FQM peut vous aider à respecter vos obligations.

N'hésitez pas à y adhérer ! [FQM Prévention/SST](#)