

26 mars 2024



La sécurité psychologique : un risque psychosocial émergent

Présenté par :

Ashley Savard Lamothe, conseillère SMET, Groupe ES

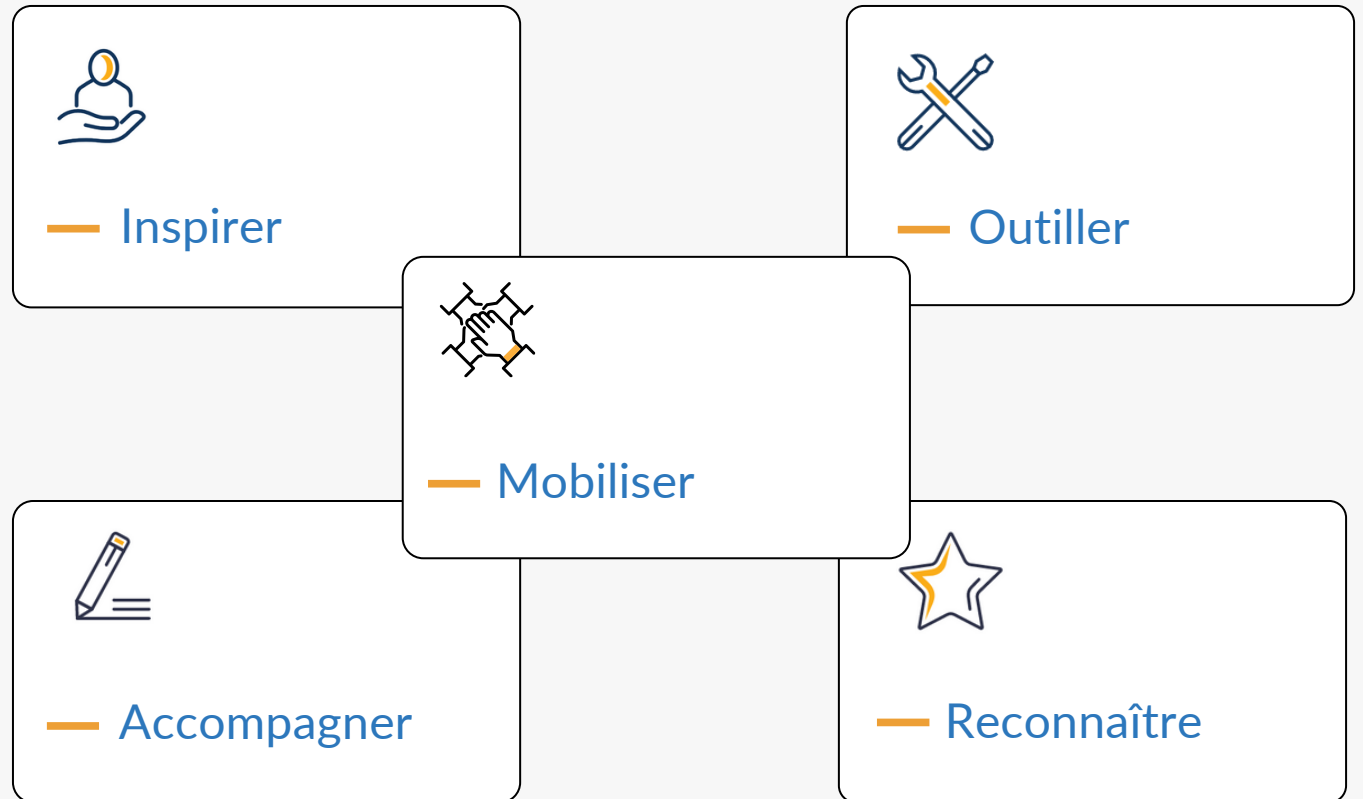
Bianca Régnier, Ergonome, CISSS Côte-Nord - Santé au travail

À propos du Groupe entreprises en santé



Notre mission

Soutenir les leaders à construire des environnements de travail favorables à une culture de santé et mieux-être au travail.



À propos du réseau de santé publique en santé au travail



Notre mission

Veiller à la protection des travailleurs du Québec en soutenant les milieux de travail pour qu'ils puissent assumer leurs obligations en matière de prévention des lésions professionnelles

Évaluation des risques présents en milieu de travail;

Information liée aux effets sur la santé;

Activités de surveillance médicale;

Soutien quant au contrôle ou à l'élimination des risques.



Sommaire

- 1 Qu'est-ce que la santé globale?
- 2 Les risques psychosociaux et la modernisation de la loi
- 3 La sécurité psychologique: qu'est-ce que c'est et comment la favoriser?
- 4 Favoriser la sécurité psychologique: quelques facteurs de succès
- 5 Histoire de cas

1. La santé globale

Une employé-e en bonne santé, c'est...



« La santé, ce n'est pas que l'absence de maladie. C'est un état de bien-être complet, physique, mental et social. »

Organisation mondiale de la santé

Une personne qui est bien :

Dans son corps
Santé physique

Dans sa tête
Santé psychologique

Dans son équipe
de travail
Santé sociale

Dans sa tâche
Santé spirituelle

Dans sa situation
financière
Santé financière



2. Les risques psychosociaux et la modernisation de la loi

Risques psychosociaux (RPS), de quoi parle-t-on?

Facteurs qui sont 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 personnes exposées.

Source: INSPQ

Pourquoi s'en préoccuper?

1. Pour les travailleurs

- Santé psychologique : anxiété, dépression, épuisement professionnel...
- Santé physique : TMS, maladies cardio-vasculaires, accidents de travail, AVC...

2. Pour l'entreprise

- Absentéisme, présentéisme, roulement de personnel, cotisations CSST, baisse d'engagement, de productivité, de créativité, dégradation de l'ambiance de travail, image de l'entreprise...

3. Pour répondre aux exigences de la loi

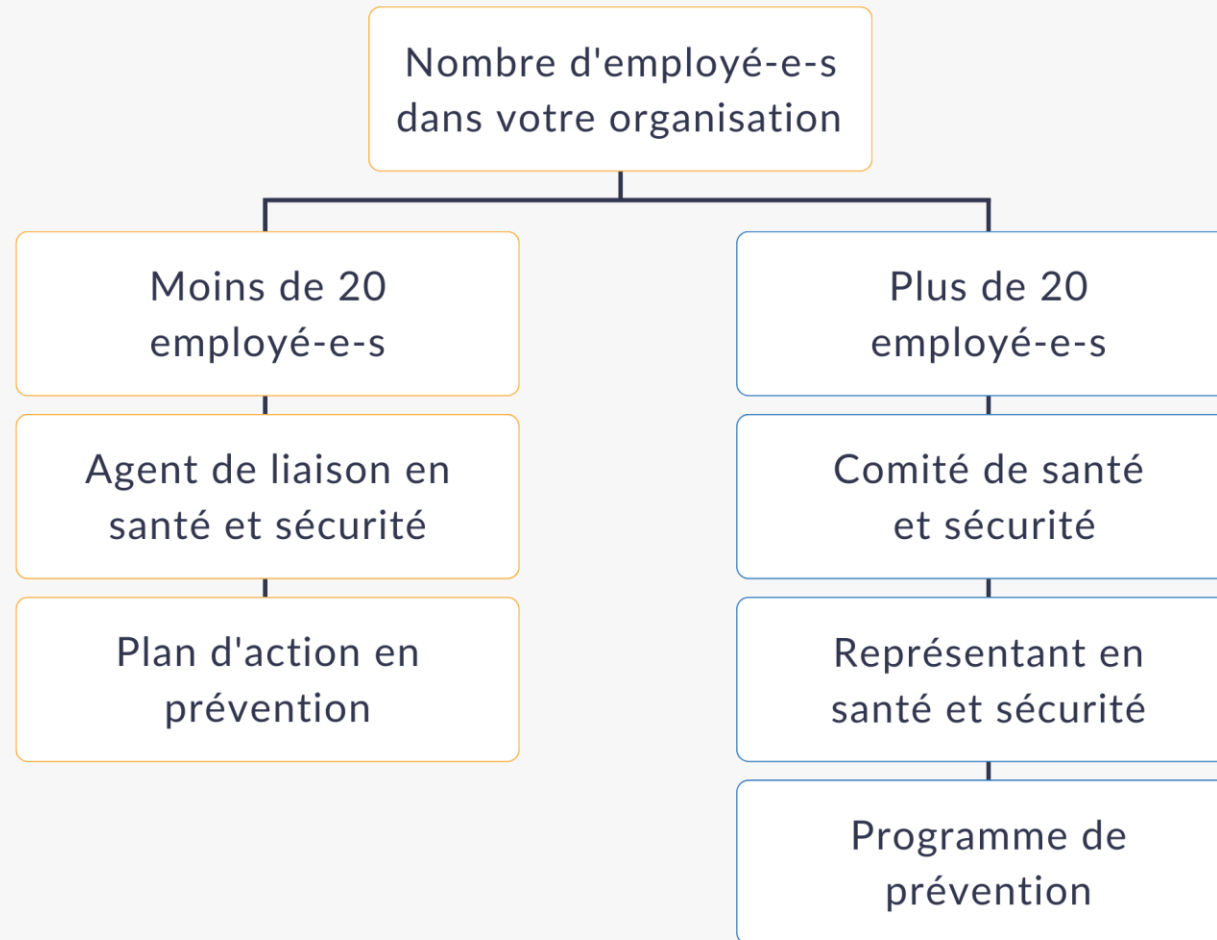


Modernisation de la loi de la SST

Obligation légale pour tous les milieux de travail de mettre en place un programme ou un plan de prévention structuré qui doit inclure les risques psychosociaux *(au plus tard le 6 octobre 2025)*



Les exigences de loi en résumé



Les RPS «classiques»

Autonomie décisionnelle



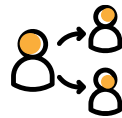
Charge de travail



Reconnaissance



Information/communication



Soutien des collègues



Soutien du supérieur



Source: INSPQ

Pratiques favorisant la santé et le mieux-être au travail

Définir les rôles et
responsabilités de
chacun

Prendre le temps
de saluer ses
collègues

Prévoir du temps
pour tenir des
rencontres sur une
base régulière

Organiser des
activités sociales et
sportives

Possibilités de
décider de son
rythme de travail

Politique claire sur
la transmission de
l'information

3 Niveaux de prévention



Tertiaire

Pour diminuer les récurrences, les incapacités et limiter les complications

Secondaire

À un stade précoce où la prise en charge des individus peut intervenir efficacement

Primaire

En amont du risque, pour éviter l'apparition de problèmes de santé psychologique

Les RPS «émergents»

Les stressseurs numériques



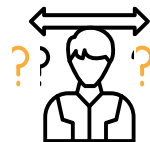
Les conflits éthiques



Les demandes émotionnelles



L'imprévisibilité des tâches



Le climat de sécurité psychosociale



Source: Manon Truchon (ULaval)
et Mahée Gilbert-Ouimet (UQAR)



3. La sécurité psychologique: qu'est-ce que c'est et comment la favoriser?

La sécurité psychologique: de quoi s'agit-il?

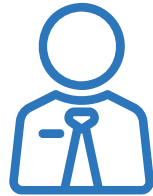
« La conviction partagée par les membres d'une équipe que celle-ci ne présente aucun danger pour la **prise de risques interpersonnels.**»

«Un climat d'équipe caractérisé par la **confiance interpersonnelle** et le **respect mutuel** dans lequel les gens sont à l'aise d'être eux-mêmes »

*Source: Dr. Amy Edmondson, professeure de leadership et de gestion
et titulaire de la chaire Novartis à la Harvard Business School*

Les avantages de la sécurité psychologique

Pour l'employé-e



- Reconnaissance
- Acceptation
- Appartenance
- Mieux-être
- Motivation
- Engagement

Pour l'équipe



- Collaboration
- Créativité
- Innovation
- Culture d'apprentissage
- Performance

Pour l'employeur



- Qualité des services
- Satisfaction des clients
- Fidélisation des employé-e-s

Sources: Carrefour RH;
Harvard Business Review

Projet Aristote de Google




- Étude a porté sur 180 équipes de Google visant à déterminer les facteurs clés de succès pour constituer des équipes efficaces
- Conclusion: les membres d'une équipe importaient moins que la façon dont l'équipe travaillait ensemble
- Le facteur le plus important? **la sécurité psychologique**

Comment favoriser la sécurité psychologique dans une organisation?

- Faites de la sécurité psychologique une **priorité organisationnelle** explicite
- Expliquer clairement pourquoi la **voix des employé-e-s est importante**
- **Écouter activement** et communiquer avec **empathie**, sans jugement et avec curiosité
- Normaliser la **vulnérabilité**: admettre vos propres erreurs, être respectueux-euses
- Favoriser la **libre expression**: invitez activement la rétroaction et les commentaires
- Encourager la **prise de risque** et **l'innovation**
- Inclure l'équipe dans la **prise de décision**
- Faire preuve de **transparence**
- Favoriser la **diversité et l'inclusion**
- Créer un sentiment **d'appartenance**
- Offrir de la **reconnaissance**

*Sources: Dr. Amy Edmondson;
Carrefour RH; Harvard Business Review*



4. Favoriser la sécurité psychologique: quelques facteurs de succès

Principaux facteurs de succès

1



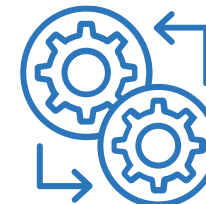
**Engagement de la
direction**

2



**Une démarche
participative**

3



**Une démarche
intégrée**

Principaux facteurs de succès

1 L'engagement de la direction



Comment ça se manifeste ?

- Discussions en équipe de direction
- Communications claires et fréquentes
- Engagement oral et écrit
- Encouragement des initiatives
- Exemplarité

Principaux facteurs de succès

2 Une démarche participative



- Il faut **impliquer** les gestionnaires, syndicat(s), employé-e-s à toutes les étapes de la démarche
- Notion de **responsabilité partagée** :
 - Il faut les sensibiliser et les former
 - Il faut identifier et communiquer les responsabilités de chacun
 - Obligations légales

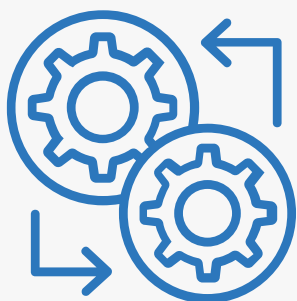
Comment mesurer le niveau de sécurité psychologique dans l'équipe ?

1. Si vous faites une erreur, elle ne vous sera pas reprochée
2. Les membres de l'équipe sont capables de soulever des problèmes et des questions difficiles
3. Les membres de l'équipe acceptent les différences des autres
4. Il est prudent de prendre un risque dans cette équipe
5. Il n'est pas difficile de demander de l'aide aux autres membres de l'équipe
6. Personne dans l'équipe ne chercherait délibérément à compromettre mes efforts
7. En travaillant avec les membres de l'équipe, mes compétences et talents uniques sont valorisés et utilisés

*Source: Dr. Amy Edmondson,
Harvard Business Review*

Principaux facteurs de succès

3 Une démarche intégrée



- Faites de la sécurité psychologique une **priorité organisationnelle**
- Intégrer des interventions à la **planification stratégique** et aux **objectifs prioritaires**
- Intégrer la sécurité psychologique **au cœur de la culture**

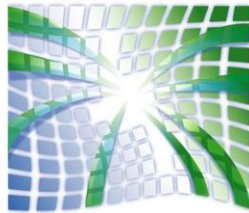
5. Histoire de cas

Prix Distinction 2023 - Prix coup de cœur du jury, entreprise de 500 et +

- Développement durable, responsabilité sociétale, santé mentale et le bien-être au travail au cœur du plan d'affaire
- Le jury a été impressionné par l'engagement visible de la direction envers la santé mentale et le bien-être de son personnel tel qu'en témoigne :
 - L'inclusion de la démarche dans le plan stratégique de l'organisation
 - L'allocation en 2023 de 30% du budget de l'équipe Talents pour le déploiement d'une stratégie en santé mentale et bien-être
 - L'implication directe de plusieurs membres de la haute direction dans plusieurs initiatives
 - Une formation sur les RPS pour tous les gestionnaires
 - Une formation de premiers soins en santé mentale pour les membres des équipes RH et SST
 - La mise en place d'un programme intitulé « **Conversations courageuses** » visant toute l'organisation
 - L'élaboration d'un indice de bien-être au travail
 - Une chartre de la déconnexion



Pour des milieux de travail en santé
**Réseau de santé publique
en santé au travail**



**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Côte-Nord**

Québec 

Équipe de santé au travail CISSS de la Côte-Nord



<http://santeautravail.qc.ca>



sat.questions.09ciyss@ssss.gouv.qc.ca



418 589-9845



Groupe entreprises en santé



groupe_entreprises_en_sante



Groupe entreprises en santé



info@groupeentreprisesensante.com



514 787-0180