

Renseignements généraux

Notes de l'enseignant

A. Identification des risques et examen de contrôle	2
B. Vue d'ensemble des risques psychosociaux	3
C. Types de risques psychosociaux et moyens de contrôle	3
• Fatigue	3
• Travail par quarts	7
• Stress	8
• Harcèlement au travail	12
• Violence au travail	14
• Travailler seul	16
Questions récapitulatives	18
Documentation	22
Diapositives	29

Renseignements supplémentaires

Notes de l'enseignant

A. Équilibre travail-vie privée	39
B. La toxicomanie au travail	39
C. La fumée de tabac ambiante	43
D. Les changements au travail	44
Ressources	47
Références	47

Notes de l'enseignant

A. Identification des risques et examen de contrôle

De l'information détaillée sur les conditions requises par la loi pour l'évaluation des risques se trouvent dans le chapitre sur la législation. Des renseignements supplémentaires sur le processus d'identification et de contrôle des risques ainsi que des spécimens de formulaires d'évaluation des risques se trouvent dans le chapitre sur les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité. Un rapide survol est proposé ici dans le but de souligner à nouveau l'importance des principes de base d'identification, d'évaluation et de contrôle des risques.

Qu'est-ce qu'un risque?

On appelle **risque** toute situation, condition ou chose qui peut être dangereuse pour la sécurité ou la santé des travailleurs.

Code *Occupational Health and Safety (OHS)*, partie 1

Identifier les risques

La première étape dans la prévention des incidents, des blessures et des maladies sur le lieu de travail est l'identification de tous les risques dans les limites du lieu de travail qui pourraient être à l'origine de blessures ou de maladies. En Alberta, l'employeur est obligé de réaliser une évaluation globale des risques sur le lieu de travail (code *OHS*, partie 2); néanmoins, tout employé devrait être capable de reconnaître et d'identifier les risques sur le lieu de travail à un moment précis. De même que les conditions de travail évoluent, les risques aussi peuvent changer. Il est essentiel que les employés soient vigilants et conscients de ce qui se passe autour d'eux à tout moment.

Contrôler les risques

La hiérarchie des moyens de contrôle s'applique à tout type de risque et ses grandes lignes sont exposées plus bas.

Chaque fois que cela est possible, les risques doivent être **éliminés**. Dans le cas contraire, ils doivent être contrôlés. **Contrôler** signifie réduire le risque à un niveau qui ne présente pas de danger pour la santé des employés. Les contrôles, par ordre de préférence, comprennent :

- Mesures techniques
- Mesures administratives
- Équipement de protection personnelle (ÉPP) : il est utilisé uniquement lorsque les autres moyens de contrôle sont impossibles à appliquer ou si une protection supplémentaire est nécessaire pour assurer la santé et la sécurité des employés.

B. Vue d'ensemble des risques psychosociaux

Bien que ces problèmes existent depuis de nombreuses années, les risques psychosociaux sont seulement reconnus depuis peu comme des risques potentiels sur le lieu de travail. Ces risques ne proviennent généralement pas d'éléments physiques que vous pouvez voir (comme la lame d'une scie) ou sentir (comme de la peinture). Beaucoup de ces risques sont plutôt le résultat de l'interaction avec les autres. Dans certains cas, le risque présent sur le lieu de travail provient de la vie personnelle du travailleur. Souvent, il n'y a aucun signe externe évident des effets de l'exposition à ces risques et les méthodes pour les contrôler sont quelque peu différentes des méthodes utilisées pour contrôler d'autres risques sur le lieu de travail. Les types de problèmes ou de préoccupations appartenant à cette catégorie sont :

- la fatigue;
- le travail par quarts;
- le stress;
- le harcèlement;
- la violence sur le lieu de travail;
- le fait de travailler seul.



Risques psychosociaux - Diapositive - 1

DIAPOSITIVE 1

C. Types de risques psychosociaux et moyens de contrôle

Fatigue

Qu'est-ce que la fatigue?

La fatigue est l'état dans lequel se trouve une personne qui se sent harassée, lasse ou endormie à cause d'un sommeil insuffisant, d'un travail intellectuel ou physique prolongé ou de longues périodes de stress ou d'anxiété. Les tâches ennuyeuses ou répétitives peuvent accentuer la sensation de fatigue. La fatigue peut être aiguë ou chronique.

La fatigue aiguë résulte d'un manque de sommeil de courte durée ou de courtes périodes de travail intellectuel ou physique intense. Les effets de la fatigue aiguë sont brefs et peuvent en général être contrés par du sommeil et de la détente. Toutefois, si la perte de sommeil ou la surcharge de travail durent, l'état de fatigue peut devenir chronique. Récupérer d'un tel degré de fatigue nécessite un repos prolongé. On ne peut pas se priver de sommeil de façon répétée durant toute la semaine et espérer récupérer en dormant une matinée.

(Source : CCHST, *Réponses SST, Fatigue* [janvier 2005])



DIAPOSITIVE 2

Quels sont les signes de la fatigue?

Les signes et les symptômes de la fatigue comprennent :

- l'épuisement;
- l'envie de dormir, notamment l'endormissement involontaire, par exemple des micro-endormissements;
- l'irritabilité;
- la dépression;
- le vertige;
- la perte d'appétit;
- les problèmes digestifs;
- une fragilité accrue à la maladie.

Quelles sont les conséquences potentielles de la fatigue sur le travail?

La fatigue ne se mesure pas facilement. Il est donc difficile de déterminer précisément ses effets sur les accidents au travail. Quoiqu'il en soit, des études rapportent les effets potentiels de la fatigue suivants :

- capacité réduite à prendre des décisions;
- capacité réduite à effectuer une planification complexe;
- compétences en communication réduites;
- productivité et performance réduites;
- attention et vigilance réduites;
- capacité réduite à gérer le stress au travail;
- temps de réaction plus long, à la fois pour la réflexion et pour l'action qui en résulte (quelques études ont montré des effets similaires à ceux de l'alcool);
- pertes de mémoire ou de la capacité de se souvenir des détails;
- incapacité à réagir à des modifications dans son environnement ou dans l'information fournie;
- incapacité à rester éveillé, par exemple endormissement en utilisant des machines ou en conduisant un véhicule;
- tendance accrue à prendre des risques;
- tendance accrue aux étourderies;
- tendance accrue aux erreurs de jugement;
- augmentation de l'absentéisme et des maladies;
- augmentation des coûts de santé;
- augmentation des taux d'accidents.

Quelques causes de fatigue

La fatigue peut être causée par plusieurs facteurs. Parmi ceux liés au travail, on **peut** citer :

- de longues heures de travail;
- de longues heures d'activité physique ou intellectuelle;
- des pauses trop courtes entre les quarts de travail;

- un repos inadapté;
- un stress excessif;
- une combinaison de ces facteurs.

La fatigue peut aussi être la conséquence d'un trouble du sommeil. En voici quelques exemples :

- *Insomnie* : incapacité à s'endormir ou à rester endormi une nuit entière.
- *Apnée du sommeil* : trouble de la respiration dans lequel on observe plusieurs interruptions brèves de la respiration durant le sommeil. Chaque pause peut durer de 10 secondes à plus d'une minute.
- *Syndrome des jambes sans repos* : sensations de fourmillement, de grouillement, d'étirement ou de picotement qui crée un besoin irrésistible de bouger les jambes. Ce phénomène se produit en général lorsqu'on cherche à s'endormir, rendant le sommeil difficile. Des mouvements peuvent également avoir lieu durant le sommeil, ce qui peut réveiller partiellement la personne (même si elle peut ne pas s'en rendre compte) et bouleverser les rythmes de sommeil.
- *Narcolepsie* : état rare qui se caractérise par des accès soudains de sommeil, la personne ayant une incontrôlable envie de dormir plusieurs fois par jour.

Autres situations

Certaines substances, telles que la nicotine, la caféine et l'alcool, peuvent affecter la qualité du sommeil.

- *La caféine* peut rester dans le corps de trois à sept heures après la consommation et agir sur le sommeil.
- *L'alcool* peut permettre de s'endormir plus vite, mais perturbe le sommeil plus tard dans la nuit.
- *La nicotine* peut aussi perturber le sommeil et diminuer la durée totale de sommeil.

Pour plus d'information concernant la fatigue, consulter le bulletin WHS : *Fatigue and Safety in the Workplace* à l'adresse < <http://www.worksafely.org> >

Conduite et fatigue

L'un des problèmes à considérer avec le plus grand sérieux concernant la fatigue est la somnolence au volant. Des recherches ont montré que la diminution de la vigilance provoquée par la fatigue peut être comparée à celle causée par l'alcool.

Les travailleurs doivent prendre cela en considération non seulement pendant les heures de travail, mais aussi en rentrant chez eux en voiture après un quart de nuit, un quart prolongé ou plusieurs quarts d'affilée.

Risques psychosociaux Renseignements généraux

Signes d'alerte indiquant que vous risquez de vous endormir au volant

- Vos yeux se ferment tous seuls ou votre vision devient floue.
- Vous avez de la difficulté à garder la tête droite.
- Vous bâillez sans arrêt.
- Vos pensées sont décousues et divaguent.
- Vous êtes incapables de vous souvenir des derniers kilomètres que vous venez de parcourir.
- Vous dérivez d'une voie à l'autre, collez le véhicule précédent, grillez des feux.
- Vous revenez brusquement dans votre voie.
- Vous roulez sur les rainures ou sur les ralentisseurs sonores sur le bord de la route.
- Vous dérivez jusqu'à quitter la route et frisez l'accident.

Si vous présentez ne serait-ce qu'un de ces symptômes, quittez la route pour vous arrêter et faire une sieste.

(Source : *National Sleep Foundation*)

Pour des renseignements plus détaillés sur la fatigue au volant, consultez le bulletin *Exhausted or Drunk: Behind the Wheel it Makes No Difference*, inclus dans la section Documentation et disponible au < <http://www.worksafely.org> >.

Reportez-vous à la Documentation 1 – Signes d'alerte indiquant que vous risquez de vous endormir au volant et à la Documentation 2 – *Exhausted or Drunk Behind the Wheel*.

Conseils pour voyager en toute sécurité

- Bien dormir.
- Éviter de rentrer du travail en voiture si on se sent somnolent. Faire une petite sieste (ex. : 20 minutes).
- Se faire accompagner lorsqu'on doit conduire longtemps. Les passagers peuvent vous aider à déceler les premiers signes de fatigue. Changer de conducteur lorsque cela est nécessaire. Les passagers doivent rester éveillés pour parler au conducteur.
- Prévoir des arrêts réguliers, tous les 160 km (100 miles) ou toutes les 2 heures.
- Éviter l'alcool ou les médicaments qui rendent somnolent (excepté les médicaments indispensables).
- Faire du covoiturage, si possible.
- Se faire conduire par un membre de sa famille.
- Utiliser les transports en commun.
- Si vous heurtez un ralentisseur sonore, ARRÊTEZ! Faites une sieste.



DIAPOSITIVE 3

Travail par quarts

Qu'est-ce que le travail par quarts?

Dans le travail par quarts, les travailleurs suivent d'autres horaires que l'horaire habituel (en journée du lundi au vendredi).

Différents types d'horaires de travail peuvent exister :

- le roulement des quarts;
- les quarts de travail à durée allongée (quarts de 10 à 12 heures);
- le travail le soir ou de nuit (heures supplémentaires);
- le travail à temps partiel;
- le travail le week-end;
- la semaine de travail comprimée;
- les horaires de travail variables;
- les quarts fractionnés;
- le travail saisonnier ou le travail sur demande.

Facteurs pouvant influencer sur les effets du travail par quarts

Voici quelques facteurs pouvant influencer de façon positive ou négative sur les effets du travail par quarts :

- l'organisation de l'horaire de travail, par exemple fixe ou par rotation;
- les caractéristiques individuelles du travailleur par quarts, par exemple l'âge et le type de personnalité;
- le type de tâches à accomplir, par exemple la charge de travail, les tâches répétitives, les tâches demandant de la concentration.

La capacité à s'adapter au travail par quarts varie d'une personne à l'autre.

Rythme circadien

Les rythmes biologiques des êtres humains suivent le déroulement de la journée. Nous sommes faits pour travailler le jour et dormir la nuit. Tout cela est régi par l'horloge interne (l'horloge circadienne) qui contrôle le rythme quotidien naturel du corps humain que l'on appelle *rythme circadien*. Le rythme circadien est basé approximativement sur un cycle de 24 heures.

Poules et hiboux

Dans notre société, si vous préférez aller vous coucher de bonne heure et vous lever tôt, on dit que vous vous levez et que vous vous couchez avec les poules ou que vous êtes une personne du matin. Les « poules » se sentent plus actives et plus alertes tôt dans la journée.

Si vous préférez vous lever plus tard et dormir plus longtemps, on vous considère comme un hibou ou une personne du soir. Les « hiboux » se sentent plus actifs en fin d'après-midi ou le soir.

Risques psychosociaux Renseignements généraux

Exemples :

- Les pêcheurs qui partent en mer avant l'aube sont en général des gens du matin, ou encore des « poules ».
- Les musiciens qui donnent des concerts le soir sont en général des gens du soir ou encore des « hiboux ».

La plupart des gens se situent quelque part entre ces deux types extrêmes.

Reportez-vous à la Documentation 3 – Table de calcul du manque de sommeil.

Étapes du sommeil

Lorsque nous dormons, nous passons par différents états et étapes de sommeil, qui se produisent surtout lors de périodes de sommeil continu. Les étapes du sommeil suivent un schéma prévisible de périodes de sommeil avec mouvements rapides des yeux et de périodes de sommeil sans mouvements rapides des yeux pendant une durée caractéristique de huit heures. Ces étapes alternent toutes les 90 minutes.

Les deux étapes sont importantes pour avoir un sommeil de qualité. Encore une fois, arriver au bon équilibre et avoir suffisamment des deux types de sommeil contribue à maintenir un schéma naturel de sommeil et favorise un sommeil paisible et réparateur.

En moyenne, les travailleurs ont besoin de 7,5 à 8,5 heures de sommeil par jour.

Allez voir le programme d'apprentissage en ligne sur le travail par quarts et la fatigue sur le site Web de l'AHRE à l'adresse www.worksafely.org.



DIAPOSITIVE 4

Stress

Qu'est-ce que le stress?

On entend beaucoup parler de stress, mais de quoi s'agit-il?

Le stress peut être défini comme le résultat de tout facteur émotionnel, physique, social, économique ou autre qui appelle une réponse ou un changement. On pense souvent qu'un peu de stress est supportable et même nécessaire (on parle parfois de défi ou de stress positif). Cependant, lorsqu'on ne peut pas supporter la quantité ou l'intensité du stress, il peut se produire des changements à la fois physiques et psychologiques.

Le stress sur le lieu de travail est la réponse physique et émotionnelle nocive qui peut apparaître lorsque rentrent en conflit les exigences de travail imposées au travailleur et sa capacité à les satisfaire. En général, l'association

d'exigences importantes dans le travail et d'un faible contrôle de la situation peut générer du stress.

Causes de stress au travail

Tout événement qui déclenche une réaction de stress dans votre corps s'appelle un agent stressant. Parmi les situations au travail susceptibles de provoquer du stress, on peut citer :

- la peur de se blesser ou de tomber malade;
- les dates ou heures limites;
- le manque de formation pour un nouveau travail ou une nouvelle tâche;
- les sentiments de pression;
- le manque de temps pour accomplir son travail;
- le manque de maîtrise des tâches à accomplir;
- les changements dans le travail;
- des compressions dans l'entreprise;
- des collègues ou clients difficiles.

Question : J'ai entendu dire que le stress pouvait être à la fois bon et mauvais. Est-ce vrai?

Réponse : Un peu de stress est normal. En fait, c'est souvent ce qui nous donne l'énergie et la motivation pour relever les défis quotidiens, aussi bien à la maison qu'au travail. Ce type de stress vous aide à relever un défi et à atteindre vos buts, tels que respecter des dates ou des heures limites, des objectifs de vente ou de production ou trouver de nouveaux clients. Certains ne considèreraient pas ce type de défis comme du stress, car une fois le défi relevé, nous nous sentons satisfaits et contents. Néanmoins, comme dans la plupart des situations, trop de stress peut avoir des effets négatifs. Lorsqu'au lieu de vous sentir satisfait, vous vous sentez épuisé, frustré ou insatisfait ou lorsque les défis du travail exigent trop de vous-même, vous commencez à observer les signes négatifs du stress.

Sur le lieu de travail, le stress peut résulter de beaucoup de situations. En voici quelques exemples :

Catégories d'agents stressants

Exemples

Facteurs propres au travail

- Charge de travail, c'est-à-dire surcharge ou charge insuffisante
- Rythme, variété ou satisfaction du travail
- Autonomie, par exemple possibilité de prendre vos propres décisions concernant le travail ou les tâches précises à exécuter
- Travail par quarts et heures de travail
- Environnement physique, par exemple bruit, qualité de l'air

Risques psychosociaux Renseignements généraux

Catégories d'agents stressants	Exemples
	<ul style="list-style-type: none"> • Isolement sur le lieu de travail, par exemple émotionnel, physique
Rôle joué dans l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Conflit de rôle, par exemple exigences conflictuelles de travail, multiplicité des patrons ou des directeurs • Ambiguïté de rôle (manque de clarté au sujet des responsabilités, des attentes) • Degré de responsabilités
Perfectionnement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Progression trop lente ou trop rapide • Insécurité de l'emploi, par exemple peur du licenciement en raison de problèmes financiers ou par manque de travail ou de tâches à accomplir • Occasions de perfectionnement professionnel • Insatisfaction ou satisfaction générale dans le travail
Relations au travail (interpersonnelles)	<ul style="list-style-type: none"> • Patrons • Collègues • Subordonnés • Menace de violence ou de harcèlement, par exemple de la part de collègues, de clients ou de personnes extérieures
Structure et climat de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Participation (ou non-participation) à la prise de décisions • Type de direction • Modèles de communication
<p>Source : CCHST, Réponses SST (2000). <i>Stress en milieu de travail</i>. (Adapté de : Murphy, L. R., <i>Occupational Stress Management: Current Status and Future Direction in Trends in Organizational Behavior</i>, 1995, Vol. 2, p. 1-14).</p>	

Se reporter à la Documentation 4 – Agents stressants au travail.

Effets potentiels du stress sur la santé

Trop de stress peut avoir un effet négatif sur votre santé générale. Votre corps réagit au stress en combattant ou en fuyant. Cette réaction est efficace à court terme lorsqu'on est confronté à un danger immédiat. Cependant, notre corps traite tout type de stress de la même façon et vivre de longues périodes de stress, en étant confronté par exemple à des agents stressants de faible intensité mais constants dans le travail, maintient ce système activé. Dans le cas d'agents stressants à long terme, le système combat/fuite ne se désactive pas et ceci peut conduire à de nombreux symptômes et effets sur la santé.



DIAPOSITIVE 5

Physiques

- Fatigue
- Maux de tête
- Surinfections, rhumes
- Modifications de l'appétit
- Augmentation de la tension artérielle
- Indigestion
- Constipation ou diarrhée
- Grincements de dents
- Mâchoires serrées
- Douleur dans la poitrine
- Essoufflement
- Palpitations
- Douleurs musculaires
- Transpiration abondante
- Sommeil perturbé

Psychosociaux

- Anxiété
- Irritabilité
- Tristesse
- Être sur la défensive
- Colère
- Sautes d'humeur
- Hypersensibilité
- Apathie
- Dépression
- Réflexion ralentie ou des pensées qui se bousculent dans la tête
- Sentiments d'impuissance, de désespoir, d'être pris au piège

Comportementaux

- Suralimentation ou perte d'intérêt pour la nourriture
- Impatience
- Tendance à argumenter
- Procrastination
- Consommation accrue de drogues ou d'alcool
- Consommation accrue de tabac
- Tendance au repli sur soi et à l'isolement
- Manquement à ses responsabilités
- Faibles performances professionnelles
- Hygiène personnelle négligée
- Changements dans les pratiques religieuses
- Changements dans les relations avec la famille proche

Conseils pour gérer le stress au travail

Comme les causes du stress au travail sont très diverses, les stratégies pour le réduire ou l'éviter sont également très variées. Comme pour tout autre risque au travail, la cause doit être identifiée, évaluée et contrôlée, en respectant une certaine hiérarchie dans les moyens de contrôle.

Parmi les conseils pour aider à gérer le stress, on peut citer :

- Contrôler les risques physiques, comme le bruit, qui contribuent au stress.
- Le rire est un moyen très facile et très efficace de réduire le stress. Partagez une histoire avec un collègue, regardez un film drôle à la maison avec des amis, lisez des bandes dessinées et essayez de prendre les situations avec humour.
- Apprenez à vous relaxer, prenez plusieurs grandes inspirations durant la journée ou faites régulièrement des pauses pour faire des étirements. Les étirements

Risques psychosociaux

Renseignements généraux

peuvent se pratiquer facilement n'importe où et cela ne prend que quelques secondes.

- Prenez votre situation en main en consacrant 10 minutes au début de chaque journée pour déterminer des priorités et organiser votre journée.
- Soyez réaliste en ce qui concerne ce que vous pouvez modifier.

(Source : Association canadienne pour la santé mentale, "Sources of Workplace Stress" Richmond, British Columbia.)

L'employeur doit prendre en compte les effets des sources de stress au travail sur la santé de ses employés et saisir les occasions d'améliorer l'environnement de travail, c'est-à-dire contrôler les risques à leur source. On peut par exemple examiner :

- la charge de travail trop faible ou trop importante;
- l'orientation et la formation (soutien et reconnaissance de la part de l'organisation);
- l'environnement physique de travail, par exemple lumière, température, atmosphère;
- la prise de décision;
- les horaires des quarts et l'organisation flexible du travail;
- la communication et la participation du personnel.

Certains travailleurs parviennent mieux que d'autres à supporter un environnement de travail stressant ou des situations stressantes. Parmi les facteurs qui aident à y faire face, on peut citer :

- rester en forme et pratiquer régulièrement une activité physique;
- avoir une alimentation saine;
- limiter sa consommation d'alcool et autres drogues;
- dormir suffisamment;
- avoir une famille ou des amis qui vous aident et vous soutiennent;
- parler avec sa famille et ses amis.



DIAPOSITIVE 6

Harcèlement au travail

Qu'est-ce que le harcèlement au travail?

Le harcèlement se définit en général comme des actes ou des commentaires qui peuvent blesser moralement ou isoler une personne sur le lieu de travail. Parfois, le harcèlement peut aussi être des contacts physiques agressifs. Il s'agit en général d'incidents répétés ou de schémas comportementaux qui ont pour but d'intimider, d'offenser, d'avilir ou d'humilier une personne en particulier ou un groupe de personnes. Cela a également été décrit comme l'affirmation du pouvoir par l'agression.

Bien que le harcèlement soit une forme d'agression, les actes peuvent être à la fois flagrants et insidieux. On considère généralement que le harcèlement constitue un schéma comportemental lorsqu'un ou plusieurs incidents se produisent.

Exemples de harcèlement :

- Propager des rumeurs malveillantes, des ragots, des insinuations qui sont fausses
- Exclure ou isoler quelqu'un socialement
- Intimider quelqu'un
- Saper ou gêner délibérément le travail de quelqu'un
- Maltraiter quelqu'un physiquement ou menacer de le faire
- Retirer sans raison des responsabilités à quelqu'un
- Changer en permanence les directives de travail
- Poser des dates ou des heures limites impossibles à tenir qui conduisent la personne à l'échec
- Taire des renseignements indispensables ou donner délibérément de l'information fausse
- Faire des plaisanteries qui sont clairement insultantes, à voix haute ou par courriel
- S'immiscer dans la vie privée de quelqu'un en le harcelant, en l'espionnant ou en le suivant partout
- Attribuer à quelqu'un des responsabilités exagérées ou des charges de travail qui lui sont défavorables
- Créer chez quelqu'un un sentiment d'inutilité par manque de travail
- Hurler ou proférer des jurons
- Critiquer une personne avec persistance et en toute occasion
- Déprécier les opinions de quelqu'un
- Punir de façon injustifiée ou non méritée
- Bloquer les demandes de formation, de congé ou de promotion
- Toucher aux affaires personnelles ou à l'équipement de travail de quelqu'un

(Source : CCHST, Réponses SST (8 mars 2005). *Intimidation en milieu de travail.*)

Exemples de harcèlement

- Propager des ragots
- Exclure quelqu'un d'un groupe
- Saper le travail de quelqu'un
- Changer les règles constamment
- Faire des plaisanteries qui sont clairement insultantes
- Fixer des dates ou des heures limites impossibles à tenir ou ne rien donner comme travail
- Déprécier quelqu'un en public

Risques psychosociaux - Diapositive 7

DIAPOSITIVE 7

Se reporter à la Documentation 5.

Comment le harcèlement peut-il avoir des conséquences sur le lieu de travail?

Le harcèlement a des conséquences sur la santé générale d'une organisation et peut contribuer à :

- augmenter l'absentéisme;
- augmenter la rotation du personnel;
- augmenter le stress;
- augmenter les coûts des Programmes d'assistance familiale pour les employés (PAEF);

Risques psychosociaux

Renseignements généraux

- rendre difficile le recrutement de nouveaux travailleurs;
- augmenter les risques d'accidents;
- faire chuter la productivité et la motivation;
- affecter le moral des employés;
- nuire à l'image de l'entreprise et diminuer la confiance des clients;
- nuire à la qualité du service à la clientèle.

Moyens de contrôle du harcèlement

Le harcèlement constitue vraiment une forme de violence au travail et les moyens de contrôle devraient faire partie des procédures et politiques contre la violence au travail, comme l'expose brièvement la section suivante.



DIAPOSITIVE 8

Violence au travail

Selon la partie 1 du code *Occupational Health and Safety (OHS)* de l'Alberta, la violence qui se produit sur le lieu de travail ou qui est liée au travail se définit comme « la menace, la tentative ou la réalisation d'un comportement qui provoque ou est susceptible de provoquer des blessures physiques ».

En Alberta, la potentialité de violence au travail doit être évaluée comme tout autre risque au travail. Les obligations sont identifiées dans les parties 2 et 27 du code *OHS*. Pour des renseignements sur les obligations des employeurs et des travailleurs, consulter le code *OHS* et le guide explicatif au < <http://www.worksafely.org> >.

Empêcher la violence au travail

Si la violence au travail est considérée comme un risque existant ou potentiel, le code *OHS* (partie 27) affirme que les employeurs doivent :

- élaborer des politiques et des procédures contre la violence potentielle au travail;
- former les travailleurs pour qu'ils sachent reconnaître la violence potentielle au travail et y répondre en plus de mettre en place les politiques et les procédures;
- conseiller aux travailleurs de consulter un professionnel de la santé s'ils sont exposés à la violence au travail ou blessés à cause de celle-ci.

Quels facteurs liés au travail augmentent le risque de violence?

Certains facteurs, certains processus et certaines interactions au travail peuvent augmenter le risque d'être exposé à la violence au travail. Voici quelques exemples :

- Travailler en contact avec le public.

- Manipuler de l'argent, des objets de valeur, des médicaments sur ordonnance (caissiers, pharmaciens).
- Exercer des tâches d'inspection ou d'application des lois, par exemple les fonctionnaires.
- Travailler dans les services, les soins, la consultation, l'éducation, par exemple le personnel de santé et les enseignants.
- Travailler avec des personnes au caractère changeant, par exemple dans les services sociaux, les employés des systèmes judiciaires.
- Travailler dans des établissements où on sert de l'alcool (exemple : personnel de la restauration).
- Travailler seul ou en petit groupe (exemple : vendeur dans un petit commerce, agent immobilier) ou dans des zones isolées ou peu fréquentées (exemple : toilettes publiques, aires d'entreposage, buanderies).
- Travailler dans la communauté (infirmières, travailleurs sociaux, aides à domicile, médecins faisant des visites à domicile).
- Avoir un lieu de travail mobile, par exemple un taxi.
- Travailler durant des périodes de profonds changements organisationnels ou de grand stress, par exemple grèves, compressions du personnel.
- Travailler dans des situations géographiques particulières, telles que :
 - à proximité des établissements ou des commerces susceptibles d'être le lieu de crimes violents, par exemple les bars et les banques;
 - dans des zones éloignées de toute autre construction ou structure;
 - dans des zones de forte criminalité.

Les risques d'exposition à la violence au travail peuvent être plus importants à certains moments ou dans certaines situations :

- tard la nuit ou tôt le matin;
- durant la période de déclaration de revenus (date limite de règlement des impayés);
- date limite de règlement des factures de services publics impayées;
- à Noël;
- durant les jours de paie;
- à la remise des relevés de notes ou pendant une réunion de parents;
- lors de l'évaluation du rendement.

Quels groupes professionnels sont les plus susceptibles d'être exposés à la violence au travail?

Certains groupes professionnels sont plus exposés que d'autres au risque de violence au travail. En voici quelques-uns :

- employés des services de santé;

Risques psychosociaux Renseignements généraux

- agents de réadaptation;
- employés des services sociaux;
- enseignants;
- inspecteurs des logements sociaux;
- employés des travaux publics;
- vendeurs au détail.

Reportez-vous à la Documentation 6 – *Preventing Violence and Harassment at the Workplace* (Prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail).



DIAPOSITIVE 9

Travailler seul

En Alberta, il existe des obligations pour protéger la santé et assurer la sécurité des personnes qui travaillent seules. Ces obligations sont mentionnées brièvement dans la partie 28 du code *Occupational Health and Safety* de l'Alberta. Pour plus de renseignements sur les obligations des travailleurs et des employeurs, consultez ce code à l'adresse < <http://www.gov.ab.ca/hre/whs/publications/pdf/OHSC-1.pdf> > et le guide explicatif au < http://www.gov.ab.ca/hre/whs/law/ohs_regcode_down.asp >.

Pour les besoins de ces obligations légales, travailler seul a été défini de la façon suivante : « si un travailleur travaille seul et qu'aucune assistance n'est immédiatement disponible en cas d'urgence, de blessure ou de maladie du travailleur ».

Les employeurs ont l'obligation de fournir un contact radio, téléphonique ou un autre moyen de communication électronique efficace entre un employé qui travaille seul et des personnes capables de lui venir en aide dans une situation d'urgence ou s'il est malade ou blessé. Si aucune communication électronique n'est réalisable ou facilement disponible (par exemple, dans certaines parties de l'Alberta, on ne peut pas utiliser le téléphone cellulaire), l'employeur doit s'assurer que :

- lui ou un autre travailleur compétent rende visite au travailleur seul ou que
- le travailleur prend régulièrement contact avec l'employeur ou un autre travailleur compétent.

La fréquence des contacts dépendra des risques auxquels le travailleur est exposé.

Pour des renseignements plus détaillés sur le travail seul et des exemplaires de listes de contrôle, consulter la publication du WHS *Working Alone Safely: A Guide for Employers and Employees*, disponible au www.worksafely.org.

Bien que cela ne soit pas abordé dans la législation, il est important d'admettre que des employés qui travaillent souvent seuls peuvent souffrir d'isolement et de stress.

Normes d'emploi concernant le travail seul

Il est important de noter que conformément à la législation sur les normes d'emploi en Alberta, il existe des restrictions concernant les jeunes qui travaillent seuls.

Les jeunes âgés de 12, 13 et 14 ans ne peuvent pas travailler du tout entre 21 h et 6 h du matin.

Les jeunes âgés de 15, 16 et 17 ans, qui exercent certains emplois à certaines heures de la journée, ne sont autorisés à travailler seuls qu'à certaines conditions :

- Un jeune qui travaille de 21 h à minuit doit être en permanence accompagné d'au moins une personne de 18 ans ou plus dans les situations suivantes :
 - un endroit où l'on vend de la nourriture et des boissons;
 - un magasin de vente au détail;
 - un commerce de détail qui vend de l'essence ou d'autres produits issus du pétrole ou du gaz naturel;
 - un hôtel ou un motel.
- Entre minuit et 6 h du matin, les jeunes ne sont pas autorisés du tout à travailler dans les lieux cités ci-dessus.
- Les jeunes peuvent travailler dans d'autres domaines après minuit **seulement** si les conditions suivantes sont remplies :
 - L'un des parents ou le tuteur légal du jeune doit fournir un consentement écrit.
 - Le jeune doit toujours être en présence d'au moins une personne de 18 ans ou plus.

Pour de plus amples renseignements sur les normes d'emploi, allez sur le site Web à l'adresse suivante :

< <http://www.gov.ab.ca/hre/employmentstandards/index.asp> >.



QUESTIONS RÉCAPITULATIVES

- 1. Nommez trois exemples de risques psychosociaux sur le lieu de travail.**

- 2. Nommez quatre exemples de harcèlement sur le lieu de travail.**

- 3. Nommez trois facteurs liés au travail qui peuvent augmenter l'exposition à la violence sur le lieu de travail.**

- 4. Donnez trois signes de fatigue.**

- 5. Vrai ou faux? Les effets de la fatigue peuvent être similaires aux effets de la consommation d'alcool.**

QUESTIONS RÉCAPITULATIVES (RÉPONSES)

1. Nommez trois exemples de risques psychosociaux sur le lieu de travail.

Réponse : fatigue, stress, travail par quarts, harcèlement, violence au travail, travailler seul

2. Nommez quatre exemples de harcèlement sur le lieu de travail.

Réponse :

- Propager des rumeurs malveillantes, des ragots ou des insinuations qui sont fausses
- Exclure ou isoler quelqu'un socialement
- Intimider une personne
- Saper ou gêner délibérément le travail de quelqu'un
- Maltraiter quelqu'un physiquement ou menacer de le faire
- Retirer sans raison des responsabilités à quelqu'un
- Changer en permanence les directives de travail
- Fixer des dates ou des heures limites impossibles à tenir qui conduisent la personne à l'échec
- Taire des renseignements indispensables ou donner délibérément de l'information fausse
- Faire des plaisanteries qui sont clairement insultantes, à voix haute ou par courriel
- S'immiscer dans la vie privée de quelqu'un en le harcelant, en l'espionnant ou en le suivant partout
- Attribuer à quelqu'un des responsabilités exagérées ou des charges de travail qui lui sont défavorables
- Créer chez quelqu'un un sentiment d'inutilité par manque de travail
- Hurler ou proférer des jurons
- Critiquer une personne avec persistance et en toute occasion
- Déprécier les opinions de quelqu'un
- Punir de façon injustifiée ou non méritée
- Bloquer les demandes de formation, de congé ou de promotion
- Toucher aux affaires personnelles ou à l'équipement de travail de quelqu'un



3. Nommez trois facteurs liés au travail qui peuvent augmenter l'exposition à la violence sur le lieu de travail.

Réponse :

- Travailler en contact avec le public.
- Manipuler de l'argent, des objets de valeur, des médicaments sur ordonnance (caissiers, pharmaciens).
- Exercer des tâches d'inspection ou d'application des lois, par exemple les fonctionnaires.
- Travailler dans les services, les soins, la consultation, l'éducation, par exemple le personnel de santé et les enseignants.
- Travailler avec des personnes au caractère changeant (dans les services sociaux, les employés des systèmes judiciaires).
- Travailler dans des établissements où on sert de l'alcool, par exemple le personnel de la restauration.
- Travailler seul ou en petit groupes (vendeur dans un petit commerce, agent immobilier, etc.) ou dans des zones isolées ou peu fréquentées (exemples : toilettes publiques, aires d'entreposage, buanderies).
- Travailler dans la communauté, par exemple les infirmières, les travailleurs sociaux, les aides à domicile, les médecins faisant des visites à domicile.
- Avoir un lieu de travail mobile, par exemple un taxi.
- Travailler durant des périodes de profonds changements organisationnels ou de grand stress : grèves, compressions du personnel.
- Travailler dans des situations géographiques particulières, telles que :
 - à proximité des établissements ou des commerces susceptibles d'être le lieu de crimes violents (les bars et les banques);
 - dans des zones éloignées de toute autre construction ou structure;
 - dans des zones de forte criminalité.

4. Donnez trois signes de fatigue.

Réponse :

- Épuisement
- Somnolence, par exemple s'endormir contre sa volonté, c'est-à-dire micro-endormissements
- Irritabilité
- Dépression
- Vertiges
- Perte d'appétit
- Troubles digestifs
- Fragilité accrue aux maladies

5. Vrai ou faux? Les effets de la fatigue peuvent être similaires aux effets de la consommation d'alcool.

Réponse : Vrai



DOCUMENTATION 1

Signes d'alerte indiquant que vous risquez de vous endormir au volant


Signes d'alerte indiquant que vous risquez de vous endormir au volant :

- Vos yeux se ferment tous seuls ou votre vision devient floue.
- Vous avez de la difficulté à garder la tête droite.
- Vous bâillez sans arrêt.
- Vos pensées sont décousues et divaguent.
- Vous êtes incapable de vous souvenir des derniers kilomètres que vous venez de parcourir.
- Vous dérivez d'une voie à l'autre, collez le véhicule précédent, grillez des feux.
- Vous vous rabattez brusquement dans votre voie.
- Vous roulez sur les rainures ou les ralentisseurs sonores sur le bord de la route.
- Vous dérivez jusqu'à quitter la route et frisez l'accident.

Si vous présentez ne serait-ce qu'un de ces symptômes, quittez la route pour vous arrêter et faire une sieste.

(Source : *National Sleep Foundation*)

DOCUMENTATION 2



Workplace Health and Safety Bulletin

Exhausted or Drunk — Behind the Wheel It Makes No Difference

Our society considers it unacceptable to operate a motor vehicle while under the influence of alcohol. In Alberta, the legal limit for blood alcohol concentration (BAC) is .08 percent. At this level, drivers are considered to be impaired. Thinking and reflexes slow down, judgment may be impaired, speech may slur, and there may be problems with memory. Drivers in this condition should not operate, nor should they be allowed to operate, any motor vehicle.

A 1999 study by Australian researchers on the effects of lack of sleep on human performance may force us to look at worker fatigue in the same way. Since fatigue or tiredness is so difficult to measure, the researchers compared impairment due to sleep deprivation with alcohol-induced impairment. While the laboratory setting may not always reflect the “real world”, the results may surprise you.

Subjects were kept awake and asked to perform four tasks at hourly intervals. The tasks judged the accuracy and speed of subjects on grammatical reasoning and vigilance (watchfulness) tests. Findings of the study suggest that after only 20 hours of sustained wakefulness, a person may be as functionally impaired as someone with a BAC of .10 percent. That’s a level of alcohol intoxication greater than the level legally permitted in Alberta.

The results of this study support the suggestion that even moderate levels of sustained wakefulness reduce performance to an extent greater than is currently acceptable for alcohol intoxication. Since

After only 20 hours of sustained wakefulness, a person may be as functionally impaired as someone with a BAC of .10 percent.

Alberta
HUMAN RESOURCES AND EMPLOYMENT

the people & workplace department

ERG027 —Ergonomics
Revised March 2004

1

Une version PDF de ce document peut être téléchargée au < <http://www.worksafely.org> >.



DOCUMENTATION 3

Table de calcul du manque de sommeil

Calculer le manque de sommeil

Inscrivez le nombre d'heures de sommeil pour chaque jour de la semaine passée. Puis inscrivez le nombre d'heures que vous avez dormi la nuit précédant un jour où vous vous sentiez bien reposé. Si vous n'êtes pas sûr de ce nombre, écrivez huit heures (le nombre d'heures de sommeil moyen pour une personne).

Jour	Nombre d'heures de sommeil
Lundi	
Mardi	
Mercredi	
Jeudi	
Vendredi	
Samedi	
Dimanche	
Nombre total d'heures de sommeil	
Nombre d'heures de sommeil pour vous sentir reposé (si vous n'êtes pas sûr, écrivez 8)	
Nombre d'heures de sommeil pour vous sentir reposé x 7 = nombre d'heures que vous devriez avoir dormi	
Nombre d'heures que vous devriez avoir dormi moins nombre total d'heures de sommeil	

Si ce nombre est positif, vous dormez probablement suffisamment.

Si ce nombre est négatif, vous avez du sommeil à rattraper. Veillez à effectuer des changements dans votre mode de vie pour pouvoir dormir plus.

DOCUMENTATION 4

Agents stressants au travail

Catégories d'agents stressants au travail	Exemples
Facteurs propres au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Charge de travail, c'est-à-dire surcharge ou charge insuffisante • Rythme, variété, satisfaction du travail • Autonomie, par exemple possibilité de prendre vos propres décisions concernant le travail ou les tâches particulières à exécuter • Travail par quarts, heures de travail • Environnement physique, par exemple bruit, qualité de l'air • Isolement sur le lieu de travail (émotionnel, physique)
Rôle joué dans l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Conflit de rôle (exigences conflictuelles de travail, multiplicité des patrons et des directeurs) • Ambiguïté de rôle, par exemple manque de clarté au sujet des responsabilités, des attentes • Niveau de responsabilités
Perfectionnement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Avancement trop lent ou trop rapide • Insécurité de l'emploi, par exemple peur du licenciement pour des raisons financières ou par manque de travail ou de tâches à accomplir • Occasions de • Insatisfaction ou satisfaction générale dans le travail
Relations au travail (interpersonnelles)	<ul style="list-style-type: none"> • Patrons • Collègues • Subordonnés • Menace de violence ou harcèlement, par exemple de la part de collègues, de clients ou de personnes extérieures
Climat ou structure organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Participation (ou non participation) à la prise de décisions • Type de direction • Modèles de communication



DOCUMENTATION 5

Exemples de harcèlement

Le harcèlement est une forme d'agression, mais les actes peuvent être à la fois flagrants et insidieux. On considère généralement que le harcèlement constitue un schéma comportemental lorsqu'un ou plusieurs incidents sont constatés.

Liste non exhaustive de harcèlement :

- Propager des rumeurs malveillantes, des ragots, des insinuations qui sont fausses
- Exclure ou isoler quelqu'un socialement
- Intimider quelqu'un
- Saper ou gêner délibérément le travail de quelqu'un
- Maltraiter quelqu'un physiquement ou menacer de le faire
- Retirer sans raison des responsabilités à quelqu'un
- Changer en permanence les directives de travail
- Fixer des dates ou des heures limites impossibles à tenir qui conduisent la personne à l'échec
- Taire des renseignements indispensables ou donner délibérément de l'information fausse
- Faire des plaisanteries qui sont clairement insultantes, à voix haute ou par courriel
- S'immiscer dans la vie privée de quelqu'un en le harcelant, en l'espionnant ou en le suivant partout
- Attribuer à quelqu'un des responsabilités exagérées ou des charges de travail qui lui sont défavorables
- Créer chez quelqu'un un sentiment d'inutilité par manque de travail
- Hurler ou proférer des jurons
- Critiquer une personne avec persistance et en toute occasion
- Déprécier les opinions de quelqu'un
- Punir de façon injustifiée ou non méritée
- Bloquer les demandes de formation, de congé ou de promotion
- Toucher aux affaires personnelles ou à l'équipement de travail de quelqu'un

(Source : CCHST, Réponses SST (8 mars 2005) Intimidation en milieu de travail)

Renseignements généraux

Risques
psychosociaux

DOCUMENTATION 6

Workplace Health and Safety
Bulletin



Preventing Violence and Harassment at the Workplace

Alberta
HUMAN RESOURCES
AND EMPLOYMENT

the people
& workplace
department

VAH001 — Violence and Harassment
Revised June 2004

1

Une version PDF de ce document peut être téléchargée au
< <http://www.worksafely.org> >.

[Cette page est intentionnellement laissée en blanc.]