

SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

RECONNAÎTRE ET AGIR

FICHE

L'exposition à des sources de stress, émanant ou non du travail, peut altérer la santé psychologique d'une personne. Face à ces stressseurs, diverses réactions peuvent se développer et conduire à de la détresse psychologique.

LES MANIFESTATIONS DE LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE SONT NOMBREUSES ET, POUR LA PLUPART, OBSERVABLES SUR DIVERS PLANS :

COMPORTEMENTAL

- ▶ Isolement
- ▶ Impatience
- ▶ Sautes d'humeur
- ▶ Baisse de la vigilance face aux risques du travail
- ▶ Conflits interpersonnels
- ▶ Baisse de productivité ou de créativité
- ▶ Absentéisme
- ▶ Augmentation de la consommation d'alcool, de drogues ou de médicaments
- ▶ Etc.

ÉMOTIF

- ▶ Anxiété
- ▶ Irritabilité
- ▶ Colère
- ▶ Agressivité
- ▶ Excitabilité
- ▶ Diminution de l'estime de soi
- ▶ Etc.

PHYSIQUE

- ▶ Fatigue
- ▶ Insomnie
- ▶ Maux de tête
- ▶ Perte ou gain de poids
- ▶ Sensation de lourdeur dans la poitrine
- ▶ Problèmes gastro-intestinaux ou musculosquelettiques
- ▶ Etc.

COGNITIF

- ▶ Difficulté à se concentrer
- ▶ Difficulté à prendre des décisions
- ▶ Perte de mémoire
- ▶ Pessimisme
- ▶ Etc.

Une étude rapporte que près d'un travailleur sur cinq présenterait un niveau de détresse psychologique élevée (ECQOTESST, 2011). Le soutien d'un collègue ou d'un supérieur peut faire une réelle différence sur le bien-être d'une personne, particulièrement lorsque cette dernière est appelée à vivre des problèmes de santé psychologique.

Cette fiche vise à outiller différents acteurs du milieu de travail qui souhaitent offrir un soutien positif à un membre de leur organisation.

N'hésitez pas à la partager, plusieurs pistes d'action y sont présentées.



Association paritaire
pour la santé et
la sécurité du travail,
secteur «affaires municipales»



www.apsam.com

COMMENT RECONNAÎTRE UN COLLÈGUE OU UN EMPLOYÉ QUI NE VA PAS BIEN ?

Un collègue ou un employé ne dira pas nécessairement qu'il ne va pas bien. Cependant, vous pourriez avoir remarqué des **changements** par rapport à ses comportements habituels et attitudes, **depuis quelque temps**. En effet, il se peut que cette personne :

- ▶ S'isole davantage
- ▶ Soit plus fatiguée qu'à l'habitude
- ▶ Soit plus irritable ou d'humeur triste
- ▶ Ait une apparence moins soignée
- ▶ Soit moins concentrée
- ▶ Ait des problèmes de mémoire
- ▶ Ait de la difficulté à travailler avec ses collègues
- ▶ Accumule les erreurs et les retards
- ▶ S'absente sans raison



Tous ces indices peuvent être des signes qu'un collègue ou un employé va moins bien. Plutôt que de rester un témoin passif devant ces signes, apportez-lui votre aide en vous référant aux conseils présentés ci-dessous.

COMMENT AGIR AUPRÈS D'UN COLLÈGUE OU D'UN EMPLOYÉ QUI NE VA PAS BIEN ?

Il est important d'être disponible, attentif et à l'écoute de ceux qui vous entourent. Il faut être **proactif** lorsqu'un collègue ou un employé ne semble pas bien aller. Un seul changement marquant ou plusieurs petits changements devraient sonner l'alarme. Sachez qu'il existe encore de nombreux préjugés concernant la santé psychologique ce qui constitue, pour certains, un obstacle de taille à la recherche d'aide.

IMPORTANT

Peu importe ce qu'éprouve le collègue ou l'employé à qui vous souhaitez venir en aide, ne cherchez pas à poser vous-même de diagnostic et à vous improviser psychologue. Votre rôle consiste plutôt à ÉCOUTER la personne, la SOUTENIR dans sa recherche de solutions et l'ENCOURAGER à faire appel à une ressource d'aide, au besoin.



Lorsque vous voulez approcher un collègue ou un employé, faites-le **discrètement, de façon individuelle** et **au moment opportun**. Commencez par lui faire part de vos observations, de ce qui vous laisse croire qu'il ne va pas bien (ex. : « j'ai remarqué ces derniers temps que tu t'isolais du groupe »; « j'ai remarqué que tu étais plus irritable »). Faites-lui également part de vos inquiétudes et rassurez-le quant à la confidentialité de cette discussion. Si ce collègue ou cet employé reconnaît qu'effectivement il ne va pas très bien, vous pouvez lui demander ce qui se passe pour en apprendre davantage, **écoutez-le avec attention**. Ensuite, discutez avec lui de ce que vous pouvez faire pour l'aider à aller mieux. En d'autres mots, **faites équipe** avec ce collègue ou cet employé pour trouver des solutions réalistes, tout en l'impliquant dans la recherche de celles-ci.

Vous pouvez, par exemple, lui suggérer de parler à une personne digne de confiance ou d'aller consulter un médecin, un psychologue ou un psychothérapeute. Vous pouvez aussi lui proposer de l'accompagner dans ses démarches, par exemple, d'appeler ensemble le programme d'aide aux employés (PAE) ou une autre ressource pouvant l'aider. Si c'est opportun, discutez des ajustements temporaires ou permanents qui pourraient être possibles dans son travail.

Cependant, si ce collègue ou cet employé n'est pas ouvert à discuter présentement, faites-lui savoir que vous restez disponible s'il souhaite vous en parler à un autre moment. Soyez proactif et demandez-lui la permission de reprendre de ses nouvelles prochainement pour voir comment il va (ex. : « si c'est correct avec toi, je vais te redemander comment tu vas dans quelques jours et d'ici là, reviens me voir si tu as besoin de quoi que ce soit »). Il est possible que ce collègue ou cet employé ne reconnaisse pas qu'il a des difficultés. Il n'est pas rare que ce soit les autres qui remarquent les changements avant la personne concernée. Votre intervention auprès de lui pourrait l'amener à s'observer davantage dans les jours suivants, à porter attention à ses réactions et à remarquer des changements qu'il n'avait pas vus auparavant. **Si vous sentez à l'aise, faites un suivi auprès de lui** pour voir son ouverture à parler de ce qui ne va pas.

Dans tous les cas, gardez un contact avec la personne concernée et continuez de veiller avec **bienveillance** sur elle. Dans cette démarche de soutien, **pensez également à prendre soin de vous** et n'hésitez pas à vous faire accompagner, au besoin.



N'OUBLIEZ PAS LES INTERVENTIONS ORGANISATIONNELLES!

De manière générale, le fait d'intervenir rapidement et adéquatement auprès d'une personne qui vit une période difficile permet de diminuer la sévérité et la durée des réactions vécues. Une organisation a donc tout intérêt à **outiller les différents acteurs du milieu** (ex. : information et formation, accompagnement et coaching) afin qu'ils soient en mesure d'agir auprès de ces personnes.

Il ne faut pas perdre de vue que de telles interventions individuelles doivent également s'accompagner d'actions organisationnelles, lorsqu'on identifie que des sources de stress dans le travail ont contribué à la détérioration de la santé psychologique d'un employé.

Qui plus est, pour agir de façon proactive et favoriser un milieu de travail sain, les organisations devraient viser **l'élimination des facteurs de risque à la santé psychologique** présents dans le milieu, dont la surcharge de travail, la faible autonomie décisionnelle, le manque de reconnaissance ou le faible soutien social.

Ces interventions organisationnelles permettent d'agir directement sur les sources de stress présents dans le travail, renforcent les facteurs de protection (ex. : soutien social accru, meilleure reconnaissance) et offrent ainsi une **prévention plus efficace et durable** des problèmes de santé psychologique au travail.

Pour en savoir plus, consultez nos pages-thèmes

► <https://www.apsam.com/theme/sante-psychologique>

QUELQUES RESSOURCES D'AIDE

Voici des exemples de ressources d'aide que vous pouvez référer au besoin.

L'APSAM invite les milieux de travail à personnaliser cette liste et à la diffuser en y intégrant les ressources d'aide offertes par leur organisation.

- ▶ Pairs aidants ou délégués sociaux, si disponible dans votre milieu de travail.
- ▶ Programme d'aide aux employés (PAE)
- ▶ Médecin
- ▶ Psychologue ou psychothérapeute. Pour faciliter le repérage d'une ressource, consultez l'Ordre des psychologues du Québec via son site Internet <https://www.ordrepsy.qc.ca> ou via le 514 738-1223
- ▶ Ligne Info-Social 811 <https://www.quebec.ca/sante/trouver-une-ressource/info-social-811/>
- ▶ Association québécoise de prévention du suicide au 1 866 APPELLE (1 866 277-3553) ou les sites Internet <https://suicide.ca/> et <https://commentparlerdusuicide.com/>



BIBLIOGRAPHIE

Centre de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île. (2007). **Signes et symptômes de la détresse psychologique**. https://ciuss-ouestmtl.gouv.qc.ca/fileadmin/csss_odj/z-Soins_et_services/Pour_tous/Services_psychosociaux/signes_et_symptomes_detresse_psychologique.pdf

Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université Laval et IRSST. (2009). **Guide pour une démarche stratégique de prévention des problèmes de santé psychologique au travail** (Publication no RG-618/2009). <https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/RG-618.pdf>

IRSST. (2011). **Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST)** (Publication no R-691/2011). <https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-691.pdf>

SSQ Assurance. (2020, 1^{er} septembre). **Comment aider un proche qui souffre de détresse psychologique**. <https://blog.ssq.ca/fr/ma-sante/comment-aider-proche-detresse-psychologique>

Pour toutes questions, veuillez communiquer avec l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales » ou visiter notre site Internet : www.apsam.com

Région de Montréal : 514 849-8373
Partout au Québec : 1 800 465-1754

APSAM • Février 2021

