

KINGA



ACTIVITÉ 11 –
QUESTIONNAIRE ET CRÉATION ARTISTIQUE

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

PHASE DE PRÉPARATION

LA VIOLENCE PHYSIQUE

Usage de la force physique contre une autre personne ou un groupe de personnes qui peut entraîner un préjudice physique, sexuel ou psychologique.

QUELQUES EXEMPLES

Coup de poing/pied,
avec objet

Morsure

Gifles

Se faire lancer des objets

Se faire maintenir
ou retenir

Endommager des biens

Frapper sur un mur, objet

Bousculade

Se faire maintenir/retenir

LA VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE

Actions ou conduites généralement répétées (mais pas nécessairement) dirigées contre une ou plusieurs personnes. Ces comportements non désirés par la victime peuvent être commis délibérément ou inconsciemment, mais entraînent manifestement de l'humiliation, une offense ou de la détresse.

QUELQUES EXEMPLES

Dénigrement

Cris, insultes

Menaces

Intimidation

Simuler un gest de
violence physique

Chantage

Moqueries

Rabaïsser une personne

Remarques désobligeantes

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

LA VIOLENCE À CARACTÈRE SEXUEL

Toute forme de violence visant la sexualité ou toute autre inconduite se manifestant notamment par des gestes, des pratiques, des paroles, des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle non désirée, qu'ils se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, ce qui inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre.

QUELQUES EXEMPLES

Attouchements
(contacts physiques non désirés)

Acte de voyeurisme ou d'exhibitionnisme

Faire pression sur une personne pour
obtenir des faveurs sexuelles

Répétition de comportements sexistes,
hétérosexistes, homophobes
ou misogynes

Exposer ses parties intimes

Questions intimes ou sur la vie privée,
espionner une personne
dans son intimité

Remarques sur le physique,
le corps ou l'apparence

Agression sexuelle

Avances à caractère sexuel

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

LA VIOLENCE CONJUGALE OU FAMILIALE

La violence conjugale peut être exercée par l'une ou l'autre des personnes qui composent une relation maritale, extraconjugale ou amoureuse, tandis que la violence familiale vise à contrôler un membre de sa famille ou à lui faire du tort. Toutes deux peuvent se manifester sous forme de violence physique, psychologique, sexuelle ou économique. Elles peuvent aussi se produire en ligne, sous forme de cyberviolence. Ces types de violence ont pour but de dominer l'autre personne et d'affirmer son pouvoir sur elle.

Il ne s'agit pas d'une problématique limitée à la vie personnelle de la victime. En effet, ces types de violence peuvent également avoir une incidence sur le milieu de travail de cette personne.

QUELQUES EXEMPLES DE MANIFESTATIONS EN MILIEU DE TRAVAIL

Harcèlement par téléphone,
par courriel ou par texto

La victime est suivie et harcelée
sur son lieu de travail ou à proximité
de celui-ci

Intrusions fréquentes de la personne
violente sur les lieux de travail
de la victime

Communications verbales ou écrites
de la personne violente adressées
à des collègues ou à l'employeur

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL AU TRAVAIL

Conduite vexatoire (abusives, humiliante, blessante) qui se manifeste par des paroles, des gestes ou des comportements qui :

- sont répétés;
- sont hostiles (agressifs, menaçants) ou non désirés;
- portent atteinte à la dignité (c'est-à-dire au respect, à l'amour-propre) ou à l'intégrité (à l'équilibre physique, psychologique ou émotif) de la personne;
- rendent le milieu de travail néfaste pour elle.

Une seule conduite grave peut aussi être considérée comme du harcèlement si elle entraîne des conséquences négatives durables pour la personne qui en est victime.

QUELQUES EXEMPLES

Isoler, empêcher une personne de s'exprimer

Critiquer publiquement une personne :
humiliation, insultes/
incivilités répétées/cris

Déconsidérer ou discréditer une personne

Menacer ou intimider

Aggraver verbalement ou physiquement

Abuser du droit de gérance/ Mettre en échec professionnel un travailleur

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

QUELQUES EXEMPLES D'ACTES GRAVES

Menaces crédibles de mort
ou sévices corporels

Paroles ou geste d'une
violence démesurée

Agression physique ou sexuelle

Accusation mensongère publique

Attaque collective

Séquestration

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

EXPOSITION À UN ÉVÉNEMENT POTENTIELLEMENT TRAUMATIQUE

Un événement potentiellement traumatique (ÉPT) est un événement présentant une menace pour la vie ou l'intégrité physique ou psychologique de la personne :

- Menace de mort
- Blessure grave
- Violence sexuelle
- Décès

Une personne peut être exposée à ce type d'événement de différentes manières. Elle pourrait être la victime directe de l'événement, en être témoin ou apprendre qu'un proche a été victime d'un événement de la sorte. Une personne pourrait également être exposée de manière répétée à des détails d'un événement potentiellement traumatique.

QUELQUES EXEMPLES

Être exposé de manière répétée à des situations pénibles dans le cadre de son travail

Séquestration, retenir quelqu'un contre son gré

Craindre de mourir à la suite d'un accident ou être le responsable d'un accident grave ou mortel

Accumulation de traumatismes

Témoin d'un accident grave ou mortel

Victime de violence, de menaces de mort

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

CONSÉQUENCES DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les risques psychosociaux liés au travail peuvent contribuer au développement de problèmes de santé psychologique, mais ils peuvent aussi être liés à des problèmes de santé physique comme des troubles musculosquelettiques ou des maladies cardiovasculaires.

Les travailleurs exposés aux risques psychosociaux liés au travail ont :

- de 1,4 à 4 fois plus de risque de subir un accident de travail;
- 2 fois plus de risque de vivre de la détresse psychologique;
- de 1,5 à 4 fois plus de risque d'avoir des troubles musculosquelettiques;
- de 2 à 2,5 fois plus de risque de développer une maladie cardiovasculaire;
- 1,5 fois plus de risque de subir un accident vasculaire cérébral¹.

Quelques exemples de conséquences

Pour l'individu	• Dépression • Stress/anxiété • Trouble de stress post-traumatique (TSPT) • Épuisement professionnel • Trouble du sommeil • Troubles musculosquelettiques (TMS) • Maladies cardiovasculaires • Problèmes de consommation, alcoolisme ou toxicomanie • Difficultés professionnelles, voire perte d'emploi
------------------------	--

¹ INSPQ. Risques psychosociaux du travail : des risques à la santé mesurables et modifiables. En ligne : Risques psychosociaux du travail : des risques à la santé mesurables et modifiables, juillet 2022. <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2894-risques-psycho-sociaux-travail-risques-sante-mesurables.pdf>

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

Pour l'entourage	• Souffrance émotionnelle • Stress/anxiété • Pertes financières importantes • Difficultés familiales ou conjugales
Pour le milieu de travail	• Perte de productivité/rentabilité • Augmentation du nombre de cas d'invalidité et d'accidents du travail • Dégradation du climat de travail • Diminution de la qualité des services offerts • Roulement de personnel

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

PHASE DE RÉALISATION

MISES EN SITUATION

Choix de réponse pour l'ensemble des mises en situation :

- Violence physique
- Violence psychologique / harcèlement psychologique
- Violence conjugale ou familiale
- Violence à caractère sexuel / harcèlement sexuel
- Exposition à un événement potentiellement traumatique

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

COMMERCE

ALI, CONSEILLER-VENDEUR

- Ali travaille dans un magasin à grande surface.
- Son gérant lui fait constamment des critiques et dénonce ses erreurs et oublis devant la clientèle ou ses collègues.

Risques psychosociaux présents

.....

.....

Justification

.....

.....

.....

.....

.....

Exemples de mesures à mettre en place

.....

.....

.....

.....

.....

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

ROSALIE, COMMIS

- Rosalie vient tout juste de commencer à travailler comme caissière dans un dépanneur.
- Comme le collègue avec qui elle devait travailler est malade, elle fait un quart de travail seule une semaine seulement après avoir été embauchée. Elle n'est pas encore en mesure de traiter rapidement les transactions à la caisse, mais elle prend tranquillement de l'assurance.

Risques psychosociaux présents

.....

.....

Justification

.....

.....

.....

.....

Exemples de mesures à mettre en place

.....

.....

.....

.....

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

SERVICES

JONATHAN, PRÉPOSÉ À LA PATINOIRE MUNICIPALE

- Jonathan travaille comme préposé à la patinoire municipale.
- Chaque fois qu'il donne des indications à un citoyen, ses collègues l'agacent et se moquent de lui en raison de son timbre de voix. Jonathan leur a pourtant dit que ce comportement le dérangeait et qu'il aimerait qu'il cesse.
- Il tente maintenant d'éviter le plus possible les contacts avec les usagers de la patinoire et ses collègues de travail pour ne pas parler en public.

Risques psychosociaux présents

.....

.....

Justification

.....

.....

.....

.....

.....

Exemples de mesures à mettre en place

.....

.....

.....

.....

.....

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

ALAYA, VENDEUSE

- Alaya travaille comme vendeuse dans une boutique de vêtements.
- Elle et sa collègue Nadia étaient très proches depuis qu'elles avaient commencé à travailler en même temps dans la boutique. Toutefois, depuis quelques semaines, Nadia ne lui parle plus beaucoup. En effet, elle est souvent sur son téléphone et ne dîne plus avec le reste de l'équipe.
- Profitant de l'absence de clients, Alaya décide d'aborder le sujet avec Nadia à un moment où elles sont toutes deux à la caisse. Nadia lui confie que son amoureux espionne son téléphone, la suit au travail, la texte, la surveille et la dérange tout au long de la journée. Elle mentionne qu'il a vu des messages qu'elle a échangés avec un autre collègue et qu'il pense maintenant qu'ils entretiennent une relation amoureuse. Depuis, il insiste pour venir la reconduire au travail et la chercher à la fin de la journée.

Risques psychosociaux présents

.....

.....

Justification

.....

.....

.....

.....

.....

Exemples de mesures à mettre en place

.....

.....

.....

.....

.....

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

EMMA, SAUVETEUSE

- Emma est sauveteuse à la piscine municipale.
- Chaque jour, à l'heure du diner, Étienne, un superviseur, vient lui faire des avances et des remarques déplacées sur son apparence. De plus, il parle régulièrement à Emma de ses conquêtes amoureuses et de ses préférences sexuelles.

Risques psychosociaux présents

.....

.....

Justification

.....

.....

.....

.....

Exemples de mesures à mettre en place

.....

.....

.....

.....

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

FABRICATION

AKIRA, COMMIS

- Akira travaille comme commis d'entrepôt pour une compagnie de matériaux de construction.
- Akira est témoin d'une scène troublante lorsque son collègue se fait écraser mortellement par un chariot élévateur dans la cour arrière.

Risques psychosociaux présents

.....

.....

Justification

.....

.....

.....

.....

Exemples de mesures à mettre en place

.....

.....

.....

.....

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

RESTAURATION

JULIE, CUISINIÈRE

- Julie est cuisinière dans un restaurant. Comme l'établissement est assez petit, il n'y a que trois personnes qui travaillent en cuisine : Mathieu, Estéban et elle-même.
- Mathieu n'apprécie pas Julie. Il a donc décidé de ne plus lui adresser la parole. Ce comportement rend Julie mal à l'aise, comme les trois personnes en cuisine doivent travailler en étroite collaboration afin d'assurer un bon service.

Risques psychosociaux présents

.....

.....

Justification

.....

.....

.....

.....

Exemples de mesures à mettre en place

.....

.....

.....

.....

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

CORRIGÉ

MISES EN SITUATION

Choix de réponse pour l'ensemble des mises en situation :

- Violence physique
- Violence psychologique / harcèlement psychologique
- Violence conjugale ou familiale
- Violence à caractère sexuel / harcèlement sexuel
- Exposition à un événement potentiellement traumatique

Vos élèves pourraient identifier d'autres risques psychosociaux liés au travail en fonction de leur propre interprétation de chacune des mises en situation. Même si leurs réponses sont différentes, elles pourraient être valides selon la justification qui est apportée. L'objectif de cet exercice est de les amener à réfléchir à des risques qu'ils et elles pourraient rencontrer en contexte de travail et à mieux comprendre comment se manifestent les différents risques psychosociaux liés au travail. Ainsi, le raisonnement est plus important que la catégorisation.

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

COMMERCE

ALI, CONSEILLER-VENDEUR

- Ali travaille dans un magasin à grande surface.
- Son gérant lui fait constamment des critiques et dénonce ses erreurs et oublis devant la clientèle ou ses collègues.

Risques psychosociaux présents

Violence psychologique / harcèlement psychologique

Justification

Le harcèlement psychologique est défini comme une conduite vexatoire, hostile ou non désirée (dévalorisation, humiliation) qui se produit de façon répétitive, qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychique du travailleur et qui rend le milieu de travail néfaste pour lui. Dans cette mise en situation, le gérant critique constamment Ali (caractère répétitif) et dénonce ses erreurs devant ses collègues et la clientèle (conduite vexatoire qui porte atteinte à la dignité). Il y a donc lieu de croire qu'une situation de harcèlement psychologique est potentiellement en développement ici, particulièrement si Ali commence à sentir que son milieu de travail devient toxique pour lui.

On pourrait également parler de violence psychologique puisque les situations qui correspondent à du harcèlement psychologique peuvent comprendre une ou plusieurs formes de violence.

Pour détecter ce type de comportement dans le milieu de travail, autant l'employeur que les travailleuses et travailleurs doivent être à l'affût des changements dans le comportement des individus et des tensions entre les personnes.

Exemples de mesures à mettre en place

- Faire connaître la politique obligatoire de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique et la maintenir à jour. Le travailleur doit avoir la possibilité de consulter cette politique pour obtenir des instructions claires sur la manière de signaler une situation problématique.
- Prévoir de la formation pour tout le personnel. Le gérant pourrait suivre des formations sur les bonnes pratiques de gestion ainsi que sur la politique.
- Planifier des activités de sensibilisation.
- S'assurer que les mécanismes de déclaration sont connus de tous.

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

ROSALIE, COMMIS

- Rosalie vient tout juste de commencer à travailler comme caissière dans un dépanneur.
- Comme le collègue avec qui elle devait travailler est malade, elle fait un quart de travail seule une semaine seulement après avoir été embauchée. Elle n'est pas encore en mesure de traiter rapidement les transactions à la caisse, mais elle prend tranquillement de l'assurance.

Risques psychosociaux présents

Violence physique et exposition à un événement potentiellement traumatique

Justification

Le travail de Rosalie l'expose à un risque accru de violence en milieu de travail :

- Travail avec le public
- Manipulation d'argent
- Travail seul

Comme elle est seule et nouvelle, Rosalie pourrait mettre plus de temps à servir la clientèle que ce à quoi elle est habituée. Ainsi, comme on le remarque dans plusieurs établissements, certaines personnes pourraient faire vivre de la violence verbale à la travailleuse. De plus, comme elle est seule et qu'il y a de l'argent dans le dépanneur, elle pourrait être victime de vol.

Si Rosalie était victime d'un vol à main armée, ou si elle apprenait qu'un de ses collègues a été victime d'un tel événement, elle pourrait développer un *trouble de stress post-traumatique*, comme il s'agit d'une menace pour la vie ou l'intégrité physique de la personne.

Les milieux de travail doivent s'assurer que les situations pouvant mener à de la violence sont identifiées, que ce soit en effectuant des tournées d'inspection ou en relevant les antécédents de violence dans le milieu.

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

Exemples de mesures à mettre en place

- Définir les mesures de prévention à appliquer pour les situations de violence, telles que la mise en place de politiques, de procédures d'intervention, etc.
- Former et informer les travailleuses et les travailleurs sur les comportements à adopter lors de situations de violence de la part de la clientèle.
- Former les gestionnaires ainsi que les travailleuses et travailleurs sur le risque d'exposition à un événement potentiellement traumatique; les informer sur cette exposition, leur apprendre à reconnaître les signes et symptômes (ex. : anxiété, abus d'alcool ou de drogues) du *trouble de stress post-traumatique* (TSPT) et leur donner les moyens d'intervenir adéquatement en cas d'événements potentiellement traumatiques.
- Développer un plan de résilience pour aider à surmonter les difficultés, le stress ou les traumatismes.
- Établir et maintenir des procédures et des façons de faire pour analyser les événements, offrir le soutien nécessaire, y compris la possibilité d'obtenir du soutien spécialisé externe, revenir sur les événements et réviser les procédures au besoin.

SERVICES

JONATHAN, PRÉPOSÉ À LA PATINOIRE MUNICIPALE

- Jonathan travaille comme préposé à la patinoire municipale.
- Chaque fois qu'il donne des indications à un citoyen, ses collègues l'agacent et se moquent de lui en raison de son timbre de voix. Jonathan leur a pourtant dit que ce comportement le dérangeait et qu'il aimerait qu'il cesse.
- Il tente maintenant d'éviter le plus possible les contacts avec les usagers de la patinoire et ses collègues de travail pour ne pas parler en public.

Risques psychosociaux présents

Violence psychologique / harcèlement psychologique

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

Justification

Un comportement de la sorte (moqueries) qui survient de façon répétitive peut être considéré comme une conduite vexatoire, hostile ou non désirée portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychique du travailleur et rendant le milieu de travail néfaste pour lui. Ce comportement pourrait donc s'apparenter à du harcèlement psychologique. La conduite est clairement non désirée puisque Jonathan a mentionné à ses collègues qu'il voulait que ce comportement cesse. Ils font preuve d'un manque de respect qui porte atteinte à la dignité du travailleur et qui rend le milieu de travail néfaste pour lui.

Il est aussi important de mentionner que le fait de se moquer d'un accent, d'une compétence linguistique ou d'un timbre de voix pourrait être considéré comme du harcèlement discriminatoire en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne.

Exemples de mesures à mettre en place

- Faire connaître la politique obligatoire de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique et la maintenir à jour.
- Former les travailleurs.
- Prévoir des activités de sensibilisation.
- S'assurer que les mécanismes de déclaration sont connus de tous.
- Sensibiliser les travailleuses et les travailleurs à l'importance d'adopter des comportements respectueux.
- Sensibiliser le personnel aux rôles et responsabilités de chacun en matière de prévention du harcèlement.
- Poser des questions pour en savoir plus sur l'ambiance et les relations entre collègues.
- Prendre en charge rapidement toute situation qui s'apparente à un conflit ou à du harcèlement.

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

ALAYA, VENDEUSE

- Alaya travaille comme vendeuse dans une boutique de vêtements.
- Elle et sa collègue Nadia étaient très proches depuis qu'elles avaient commencé à travailler en même temps dans la boutique. Toutefois, depuis quelques semaines, Nadia ne lui parle plus beaucoup. En effet, elle est souvent sur son téléphone et ne dîne plus avec le reste de l'équipe.
- Profitant de l'absence de clients, Alaya décide d'aborder le sujet avec Nadia à un moment où elles sont toutes deux à la caisse. Nadia lui confie que son amoureux espionne son téléphone, la suit au travail, la texte, la surveille et la dérange tout au long de la journée. Elle mentionne qu'il a vu des messages qu'elle a échangés avec un autre collègue et qu'il pense maintenant qu'ils entretiennent une relation amoureuse. Depuis, il insiste pour venir la reconduire au travail et la chercher à la fin de la journée.

Risques psychosociaux présents

Violence conjugale

Justification

Le comportement de Nadia a beaucoup changé. Elle s'isole du reste de l'équipe et son travail est fréquemment interrompu pour des raisons personnelles (textos fréquents du conjoint et visite sur les lieux de travail). Elle confie aussi être harcelée sur son lieu de travail par son amoureux, qui y fait des intrusions fréquentes.

La violence conjugale ne se limite pas à la vie personnelle de la victime. Elle peut en effet provoquer des épisodes de violence en milieu de travail ou même une baisse de la productivité, ce qui peut affecter l'ensemble des travailleuses et des travailleurs. Un climat de peur peut aussi s'installer dans le milieu de travail.

Lorsque pareille situation se produit, l'employeur a la responsabilité de mettre en place des mesures pour prévenir la violence. Dans le cas présent, il pourrait y avoir une altercation entre l'amoureux et un autre employé.

Exemples de mesures à mettre en place

- S'assurer que les établissements sont aménagés pour assurer la protection du personnel.
- Vérifier que l'organisation du travail ne contribue pas à la situation de violence vécue par la victime.
- Mettre en place une politique interne en matière de violence.
- Prévoir des règles à appliquer en situation de violence ainsi qu'une procédure d'intervention.
- Soutenir et écouter la victime et la diriger vers des ressources et des organismes d'aide spécialisés.
- Prévoir des mécanismes et des procédures qui incitent les victimes à se confier.
- Élaborer un plan de sécurité individuel avec le soutien d'un organisme d'aide spécialisé en fonction de la situation vécue par la personne victime.

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

EMMA, SAUVETEUSE

- Emma est sauveteuse à la piscine municipale.
- Chaque jour, à l'heure du diner, Étienne, un superviseur, vient lui faire des avances et des remarques déplacées sur son apparence. De plus, il parle régulièrement à Emma de ses conquêtes amoureuses et de ses préférences sexuelles.

Risques psychosociaux présents

Violence à caractère sexuel / harcèlement sexuel

Justification

Les comportements énumérés dans cette mise en situation, tels que les remarques sur l'apparence d'Emma, les invitations non désirées ainsi que les commentaires inappropriés d'ordre sexuel, sont des manifestations verbales de violence à caractère sexuel. À répétition, ces actes de violence peuvent constituer du harcèlement sexuel au travail.

Le harcèlement sexuel au travail est une conduite à caractère sexuel vexatoire non désirée qui se produit de façon répétitive, qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychique de la travailleuse et qui rend le milieu de travail néfaste pour elle. Pour détecter ce type de comportement dans le milieu de travail, autant l'employeur que les travailleuses et travailleurs doivent être à l'affût des changements dans les comportements et des tensions entre les personnes.

Exemples de mesures à mettre en place

- Faire connaître la politique obligatoire de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique et la maintenir à jour.
- Former et informer les travailleurs sur la violence à caractère sexuel et intégrer ces notions dans le parcours d'accueil des nouveaux travailleurs.
- Désigner une personne-ressource pour prendre en charge les plaintes et signalements.
- Prévoir des activités de sensibilisation en lien avec la violence à caractère sexuel.
- Faire cesser les comportements de violence à caractère sexuel.
- S'assurer que les mécanismes de déclaration sont connus de tous.

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

FABRICATION

AKIRA, COMMIS

- Akira travaille comme commis d'entrepôt pour une compagnie de matériaux de construction.
- Akira est témoin d'une scène troublante lorsque son collègue se fait écraser mortellement par un chariot élévateur dans la cour arrière.

Risques psychosociaux présents

Exposition à un événement potentiellement traumatique

Justification

Un événement potentiellement traumatique est un événement présentant une menace pour la vie ou l'intégrité physique ou psychique du travailleur. Une personne n'est pas obligée d'être elle-même victime d'un tel événement pour développer un trouble du stress post-traumatique; être témoin d'une telle scène peut entraîner les mêmes conséquences, comme le montre cette mise en situation. Les autres travailleuses et travailleurs de l'entreprise qui n'ont pas été témoins de l'événement mais qui en ont été informés sont également considérés comme exposés à un événement potentiellement traumatique.

Les milieux de travail doivent s'assurer que les situations pouvant mener à ce genre d'événement sont identifiées et que les signes et symptômes sont connus.

Exemples de mesures à mettre en place

- Développer une procédure d'intervention pour intervenir adéquatement.
- Mettre à la disposition de l'employeur une liste de ressources qu'il pourra communiquer aux travailleuses et aux travailleurs au besoin et offrir un programme d'aide aux employés (PAE).
- Former les gestionnaires ainsi que les travailleuses et travailleurs sur le risque d'exposition à un événement potentiellement traumatique; les informer sur cette exposition, leur apprendre à reconnaître les signes et symptômes (ex. : anxiété, abus d'alcool ou de drogues) du TSPT et leur donner les moyens d'intervenir adéquatement en cas d'événements potentiellement traumatiques.
- Sensibiliser les membres du personnel afin de déstigmatiser le trouble de stress post-traumatique et de créer un climat de sécurité psychologique.
- Développer un plan de résilience pour aider à surmonter les difficultés, le stress ou les traumatismes.
- Établir et maintenir des procédures et des façons de faire pour analyser les événements, offrir le soutien nécessaire, y compris la possibilité d'obtenir un soutien spécialisé externe, revenir sur les événements et réviser les procédures au besoin.
- Offrir de la formation sur la prévention du suicide.
- Intégrer l'information pertinente à la trousse de premiers soins.

Je connais les risques psychosociaux liés au travail

RESTAURATION

JULIE, CUISINIÈRE

- Julie est cuisinière dans un restaurant. Comme l'établissement est assez petit, il n'y a que trois personnes qui travaillent en cuisine : Mathieu, Estéban et elle-même.
- Mathieu n'apprécie pas Julie. Il a donc décidé de ne plus lui adresser la parole. Ce comportement rend Julie mal à l'aise, comme les trois personnes en cuisine doivent travailler en étroite collaboration afin d'assurer un bon service.

Risques psychosociaux présents

Violence psychologique / harcèlement psychologique

Justification

Le fait de ne plus adresser la parole à un ou une collègue peut être considéré comme une forme de violence psychologique.

Le fait que ce geste soit posé de manière répétitive pourrait constituer du harcèlement psychologique. Il s'agit en effet d'une conduite vexatoire, hostile et non désirée (isolement de la personne) qui se produit de façon répétitive, qui porte atteinte à l'intégrité psychique de la travailleuse et qui rend le milieu de travail néfaste pour elle. Pour détecter ce type de comportement dans le milieu de travail, autant l'employeur que les travailleuses et travailleurs doivent être à l'affût des changements dans les comportements et des tensions entre les personnes.

Exemples de mesures à mettre en place

- Faire connaître la politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique et la maintenir à jour.
- Former et informer les travailleuses et travailleurs.
- Prévoir des activités de sensibilisation.
- S'assurer que les mécanismes de déclaration sont connus de tous.
- Sensibiliser les travailleuses et les travailleurs à l'importance d'adopter des comportements respectueux.
- Sensibiliser le personnel aux rôles et responsabilités de chacun en matière de prévention du harcèlement.
- Poser des affiches rappelant les comportements à privilégier et ceux qui ne sont pas tolérés dans le milieu de travail.
- Prendre en charge rapidement toute situation qui s'apparente à un conflit ou à du harcèlement.

DC200-7017L(2025-10)