PSHSA.ca L'Association de santé et sécurité pour les services publics



Intégrer la santé et la sécurité psychologiques au sein des organismes de sécurité publique

Directives organisationnelles destinées aux organisations de sécurité publique

CONDITIONS D'UTILISATION

En accédant à cette ressource de l'Association de santé et sécurité pour les services publics (ASSSP) ou en les utilisant, vous acceptez d'être lié ou liée par ces modalités.

Contenu : Veuillez prendre note que tous les renseignements présentés dans cette ressource sont de nature générale et pourraient ne pas être appropriés pour des situations ou des circonstances particulières. Cette ressource ne vise pas à donner des conseils juridiques ni à remplacer la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST), sa réglementation ni toute autre législation pertinente qui pourraient s'appliquer à votre cadre de travail. En aucun cas, l'ASSSP ne peut être tenue responsable des dommages ni d'autres pertes résultant de la confiance accordée aux renseignements qui vous sont fournis, et toutes ces responsabilités sont expressément rejetées dans toute la mesure permise par la loi. La présente ressource n'est pas conçue pour établir un diagnostic de problème de santé mentale, de trouble médical ou de tout autre état lié à la santé chez un travailleur ou une travailleuse, et ne doit aucunement être utilisée à cette fin.

Intention : Le contenu de cette ressource est fourni à des fins éducatives et à titre d'information seulement. Il ne doit pas être considéré comme une sollicitation, une approbation, une suggestion, un conseil ni une recommandation d'utiliser, d'exploiter ni d'appliquer de toute autre manière ces renseignements ou services, ni de s'y fier. Le diagnostic, l'évaluation et le traitement des troubles de santé mentale dépassent le cadre de la présente ressource.

Droit d'auteur : Cette ressource et son contenu sont protégés par les lois, règlements, traités et conventions canadiens et internationaux en matière de propriété intellectuelle. Le contenu de ce document, en tout ou en partie, peut être reproduit sans autorisation pour un usage non commercial uniquement et à condition que l'ASSSP soit dûment mentionnée. Aucun changement ni modification autre que ceux nécessaires pour refléter la structure et la terminologie de l'organisation utilisatrice ne peut être apporté à ce document sans l'autorisation écrite de l'ASSSP. Les présentes conditions d'utilisation doivent être conservées et communiquées dans leur intégralité sur toutes les reproductions, toutes les diffusions et tous les produits de travail autorisés.

Autres droits de propriété intellectuelle : Aucune autorisation n'est accordée pour l'utilisation de tout autre droit de propriété intellectuelle, y compris les marques ou symboles officiels, les marques commerciales, les logos, les noms de domaine ou les images.

À PROPOS DE L'ASSSP

L'ASSSP fournit des services de formation, des conseils et des ressources en matière de santé et de sécurité au travail à divers services des secteurs publics de l'Ontario. En tant que partenaire financé par le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences, nous nous efforçons de prévenir et de réduire les accidents du travail et les maladies professionnelles en aidant les organisations à adopter les meilleures pratiques et à satisfaire aux exigences législatives afin de favoriser des milieux de travail plus sûrs et plus sains à l'échelle de la province.

PRÉPARÉ PAR
L'Association de santé et sécurité pour les services publics (ASSSP)

Code de produit :
HPYTLAEN0926

REMERCIEMENTS

La présente ressource a été rendue possible grâce au financement du ministère du Solliciteur général. Nous exprimons notre gratitude au Secrétariat pour la santé mentale et à ses collaborateurs pour leur apport et leur engagement à faire progresser les efforts de soutien à la santé mentale dans les milieux de travail de l'Ontario.

Nous souhaitons également exprimer notre profonde reconnaissance aux employeurs et aux travailleurs du secteur de la sécurité publique qui ont généreusement offert leur temps, leurs expériences et leurs points de vue. Leurs contributions ont été inestimables pour façonner les points de vue présentés dans le cadre de ce projet.

Table des matières

Commencer ici 1

À propos du guide 1
Reconnaissance territoriale 1
Culture organisationnelle 3
Application du guide 3
Liens et approche à double perspective 4

Première partie : Fondements 6

Santé mentale par rapport à maladie mentale 6
Continuum de la santé mentale 7
Facteurs psychosociaux en milieu de travail 8
Comprendre la stigmatisation 9
Évoluer vers une pratique de lutte contre la stigmatisation 10
Cadres législatifs et normes 12
Passer de l'intention à l'action 14
Bilan rapide de votre situation actuelle 15

Deuxième partie : Intégration 16

La pratique sur le terrain de l'intégration de la santé et de la sécurité psychologiques 16
Responsabilité partagée 17
Engagement et participation du personnel 21

Troisième partie : Prévention 23

Soutien et engagement de la haute direction 23
Leadership qui favorise la sécurité psychologique 24
Gestion des risques psychosociaux 25

Conception des tâches 28
Milieu bâti 29
Éducation et formation 30
Promotion de la santé et soins personnels 33

Quatrième partie : Intervention 34

Soutien psychologique en milieu de travail 34
Intervention en cas d'incident 38
Signalement des incidents 39
Enquête sur les incidents 41

Partie 5 : Rétablissement 43

Rétablissement, maintien en poste et retour au travail 43
Contexte juridique et mesures d'adaptation en santé mentale 44
Rôles et responsabilités dans le maintien en poste et le retour au travail 47
Facteurs du milieu de travail qui influencent le rétablissement 48
Aborder la stigmatisation pendant le rétablissement 49
Soutenir le personnel de la sécurité publique actif et retraité 49
Intégrer le rétablissement à l'amélioration continue 49

Partie 6 : Amélioration continue 50

Pourquoi mesurer? 50
Ce qu'il faut mesurer 50
Comment mesurer et qui est responsable? 51
Élaborer votre programme – S'adapter à votre réalité 52

Glossaire 53

Références 58

Annexes 61

Commencer ici

Reconnaissance territoriale

L'ASSSP reconnaît que les terres sur lesquelles nous travaillons dans l'ensemble de l'Ontario sont situées sur les territoires traditionnels et les terres visées par des traités de nombreuses communautés des Premières Nations, métisses et inuites. Nous présentons cette reconnaissance territoriale afin d'honorer la relation durable que les Peuples autochtones entretiennent avec ces terres.

Nous sommes reconnaissants de travailler avec les communautés des Premières Nations, métisses et inuites et à leurs côtés afin de contribuer à garantir que la santé, la sécurité et le bien-être soient accessibles à tous. L'ASSSP s'engage à favoriser des relations significatives fondées sur le respect, la collaboration et la réconciliation avec les Peuples autochtones de l'Ontario.

À propos du guide

Ce guide s'inscrit dans le cadre d'une stratégie globale d'anti-stigmatisation visant à promouvoir une santé mentale positive et à réduire les blessures psychologiques liées au travail.

Il rassemble des outils pratiques, des ressources et des pratiques recommandées pour aider les organismes de sécurité publique à mettre sur pied un programme de santé et de sécurité psychologiques évolutif et durable.

Le guide s'inspire de pratiques fondées sur des données probantes, de la norme CSA/ASC Z1003 Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail, du cadre législatif de l'Ontario, et s'appuie sur **l'approche à double perspective**, qui valorise les façons de connaître à la fois occidentales et autochtones.

Les termes clés importants peuvent être consultés dans le **Glossaire**.

Les ressources citées tout au long de ce guide ont été regroupées dans un Carrefour de ressources en ligne dédié.

Objet

Le **personnel de la sécurité publique** fait face à un risque élevé de **préjudice psychologique** en raison de la nature de son travail. Les facteurs de stress opérationnels et organisationnels quotidiens peuvent accroître davantage ce risque, avec des répercussions immédiates ou à long terme sur le bien-être du personnel de la sécurité publique. En mettant en œuvre les pratiques décrites dans ce guide, les organismes de sécurité publique peuvent bénéficier des avantages suivants :

Réduire

- Les blessures liées au travail et les dépenses relatives aux soins de santé[1]
- La **stigmatisation** et la discrimination en milieu de travail[2,3]
- Le harcèlement, l'intimidation et la violence au travail[2,4]
- L'absentéisme et le présentéisme[5]

Améliorer

- La productivité, le recrutement et la rétention du personnel[1,2,4]
- La culture organisationnelle et la satisfaction au travail[1,2]

À qui s'adresse ce guide

Ce guide s'adresse aux organismes de sécurité publique, aux superviseurs et au personnel de la sécurité publique.

Lors de la consultation de ce guide, les lecteurs doivent également prendre en compte :

- le **personnel de la sécurité publique qui se prépare à la retraite ou qui quitte le service**, qui peut faire face à la **stigmatisation liée à la santé mentale**, à des changements d'identité ou à des difficultés d'adaptation à la vie après le service;
- le **personnel de la sécurité publique à la retraite**, qui peut continuer d'éprouver des difficultés de santé mentale, de vivre des changements d'identité et de se heurter à des obstacles supplémentaires lors de la recherche de soutien;
- les **familles et les proches du personnel de la sécurité publique**, dont le bien-être, les expériences et les besoins de soutien doivent être pris en considération au fil de la mise en œuvre des composantes du guide.

Objectifs

Le guide soutient six objectifs interconnectés qui s'articulent autour d'un but central.

1. Intégrer la santé et la sécurité psychologiques aux systèmes et aux pratiques existants de santé et sécurité au travail
2. Soutenir la compréhension de la législation et des normes applicables
3. Cerner et gérer les risques psychosociaux en milieu de travail
4. Renforcer la prévention, l'intervention et le rétablissement
5. Préciser les rôles et les responsabilités partagées
6. Faire évoluer la culture organisationnelle en réduisant la stigmatisation et en normalisant la recherche d'aide

BUT CENTRAL

Protéger et promouvoir la santé mentale et le bien-être du personnel de la sécurité publique en milieu de travail

Culture organisationnelle

L'évolution de la culture organisationnelle (le changement progressif des attitudes, des comportements et des pratiques quotidiennes concernant la santé mentale) survient lorsque la santé et la sécurité psychologiques sont intégrées aux mesures de leadership, aux politiques, aux interactions d'équipe et aux comportements de recherche de soutien.

Ce guide cerne des actions pratiques visant à réduire la stigmatisation, à ouvrir le dialogue, à renforcer l'engagement et à faire de la santé et de la sécurité psychologiques des composantes de la pratique quotidienne en milieu de travail.

Application du guide

Avant de consulter ce guide, visionnez la courte vidéo afin de comprendre trois concepts fondamentaux :

- **Le quoi :** Les piliers fondamentaux de la santé et de la sécurité psychologiques (prévention, intervention et rétablissement) et les éléments de programme connexes
- **Le où :** Le niveau de maturité actuel de votre organisation
- **Le comment :** Appliquer les étapes Planifier–Faire–Vérifier–Agir pour progresser la conception de votre programme

Sélectionner pour lancer la lecture

Liens et approche à double perspective

L'approche à double perspective *(Etuaptmumk)* nous invite à envisager la santé et la sécurité psychologiques sous deux angles : Les cadres occidentaux fondés sur les données probantes et la mesure, et les façons de connaître autochtones fondées sur les relations, l'équilibre et les liens[6].

Aucune perspective ne dresse à elle seule un portrait complet; ensemble, elles favorisent des **approches centrées sur la personne** plus inclusives et adaptées à la culture pour la prévention, l'intervention, le rétablissement et le bien-être en milieu de travail6.

Les Sept enseignements sacrés (Annexe A) offrent des façons de connaître autochtones qui fournissent un cadre de réflexion sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail7.

Sur cette perspective repose également la démarche de réconciliation du guide. L'appel à l'action no 92 de la Commission de vérité et réconciliation invite les organisations à adopter la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones comme cadre de réconciliation; en s'étendant au-delà des considérations économiques à la manière dont les milieux de travail préviennent les préjudices, promeuvent la dignité et soutiennent la santé et la sécurité psychologiques de tous les travailleurs. Des environnements fondés sur le respect, l'équité et l'inclusion amènent les organisations à aller au-delà de la sensibilisation pour poser des actions concrètes centrées sur l'humain.



Élaborez votre propre parcours

Ce guide est conçu pour être flexible et adaptable. Le parcours de chaque organisme de sécurité publique dépendra de sa maturité actuelle en matière de santé et de sécurité psychologiques, de son contexte opérationnel, des besoins de son personnel, des ressources disponibles ainsi que de ses pratiques et systèmes existants de santé et sécurité au travail.

Vous pouvez lire le guide du début à la fin ou accéder directement à la section la plus pertinente selon vos priorités actuelles.

Novice en matière de santé et de sécurité psychologiques?

Commencez par la Première partie, qui traite des fondements, afin d'établir un langage commun et de comprendre pourquoi cette démarche importe.

Vous élaborez un programme?

Parcourez les sections sur l'intégration, la prévention, l'intervention et le rétablissement, et utilisez les ressources et outils pour concrétiser vos actions.

Vous évaluez vos progrès?

Passez directement à la Sixième partie, qui traite de l'amélioration continue, puis utilisez les ressources et outils pour déterminer les prochaines mesures à prendre.

Pour obtenir du soutien supplémentaire lors de l'utilisation de ce guide, les organismes de sécurité publique sont encouragés à communiquer avec un conseiller ou une conseillère en santé, sécurité et bien-être de l'ASSSP.

PREMIÈRE PARTIE

Fondements

*Cette section offre un aperçu permettant de comprendre la santé et la sécurité psychologiques dans le cadre du travail en sécurité publique. Elle présente les termes clés, les concepts et les considérations juridiques, tout en expliquant comment les **facteurs psychosociaux** liés à l'organisation et au travail, jumelés à la **stigmatisation**, peuvent influer sur la santé mentale, le bien-être, la recherche d'aide et le risque de préjudice dans les rôles et contextes de la sécurité publique.*

Ressources pour commencer relativement aux fondements

Santé mentale par rapport à maladie mentale

La santé mentale et la maladie mentale sont liées, mais elles ne désignent pas la même chose.

Comprendre la différence aide à réduire la **stigmatisation**, encourage un soutien précoce et permet de reconnaître que chaque personne possède une santé mentale, qu'elle ait ou non un diagnostic de maladie mentale.

L'Organisation mondiale de la santé définit la santé mentale comme :

Un état de bien-être qui permet à chaque personne de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie, de travailler avec succès et de manière productive, et d'apporter une contribution à sa communauté.[8]

La maladie mentale, en revanche, désigne un trouble médicalement diagnostiquable qui entraîne une détresse importante ou une altération des pensées, des humeurs, des comportements ou des relations d'une personne[9].

SANTÉ MENTALE	MALADIE MENTALE
Un état de bien-être	Un trouble diagnostiquable
Présente chez chaque personne	Touche certaines personnes
Peut évoluer au fil du temps	Peut nécessiter un traitement

Un sondage national a révélé que **44,5 %** de près de 6 000 membres du personnel de la sécurité publique canadien présentaient des symptômes positifs à un ou plusieurs troubles de santé mentale, comparativement à environ 10 % dans l'ensemble de la population canadienne[10].

Continuum de la santé mentale

Le continuum de la santé mentale décrit la santé mentale comme un état pouvant évoluer au fil du temps, allant d'un fonctionnement sain à une détresse légère (« réaction »), et dans certains cas, à une blessure ou une maladie (**préjudice psychologique**). Il importe de savoir ce qui suit :

- Toute personne peut se déplacer dans **les deux directions** sur le continuum11.
- Les changements peuvent être **temporaires** (p. ex. une courte période de tension émotionnelle) ou s'accumuler progressivement.
- Les **facteurs psychosociaux** en milieu de travail, l'exposition aux traumatismes, les facteurs de stress professionnels continus et les conditions de travail peuvent influer sur le déplacement le long du continuum de la santé mentale, déterminant si une personne progresse vers un fonctionnement sain ou subit une blessure ou une maladie psychologique.

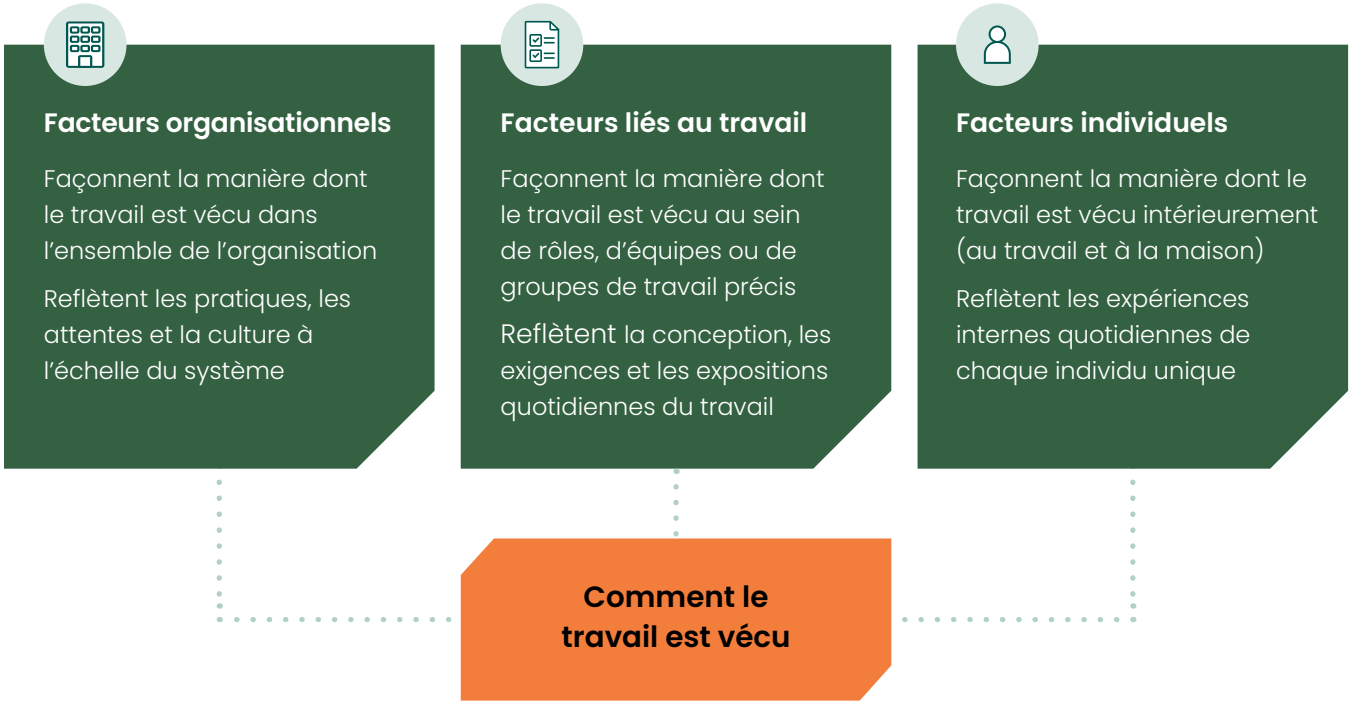
EN SANTÉ	Les personnes se sentent équilibrées, résilientes et capables de faire face au stress quotidien. Elles maintiennent des relations positives et offrent un bon rendement au travail ou à l'école.
RÉACTION	Une détresse légère et temporaire peut survenir en raison de facteurs de stress de la vie. Les personnes peuvent se sentir irritables, anxieuses ou dépassées, mais demeurent fonctionnelles. Souvent résolue par le repos, les soins personnels ou le soutien.
BLESSURE	Les changements émotionnels et comportementaux deviennent plus visibles et persistants. Les personnes peuvent se replier sur elles-mêmes, avoir des troubles du sommeil ou de la difficulté à se concentrer. Les symptômes peuvent nuire à la vie quotidienne.
MALADIE	Les difficultés de santé mentale sont graves et peuvent inclure une détresse émotionnelle intense, des pensées autodestructrices ou l'incapacité de fonctionner. Un soutien professionnel immédiat est essentiel.

À garder en mémoire : Les membres de la famille, les aidants naturels, les amis et les autres réseaux de soutien peuvent influer sur l'évolution le long du continuum en offrant des contacts, de l'aide pratique et des possibilités de reconnaissance précoce de la détresse.

Facteurs psychosociaux en milieu de travail

L'Association canadienne de normalisation fournit un cadre pour cerner et aborder les **facteurs psychosociaux** qui influencent le bien-être des travailleurs et leur évolution le long du continuum de la santé mentale (norme CSA/ASC Z1003 Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail)[14].

- Ces facteurs sont influencés par les conditions environnementales, opérationnelles et systémiques du milieu de travail, notamment l'exposition aux traumatismes, le travail par quarts, la dotation en personnel, le leadership et les risques liés au contact avec le public.
- Essentiellement, ces facteurs agissent ***à plusieurs niveaux***.



Plutôt que de répondre aux enjeux de santé mentale au cas par cas, une approche à l'échelle du système intègre les **facteurs psychosociaux** au cœur des politiques, des pratiques et des efforts d'amélioration continue. L'approche vise à normaliser la santé mentale comme composante essentielle de la santé et de la productivité au travail, à réduire la stigmatisation et à favoriser un environnement bienveillant pour tous.

À garder en mémoire : Le préjudice psychologique n'est pas déterminé uniquement par les mécanismes d'adaptation et les expériences de vie. Les données probantes désignent les facteurs organisationnels et liés au travail comme les principaux moteurs de risque et de protection[18].

Comprendre la stigmatisation

> *Pour moi, [aborder la stigmatisation], c'est engager la conversation, et ne pas craindre la discussion.*
>
> **- Tony, ancien policier**
>
> *Citation traduite de l'anglais*

Qu'est-ce que la stigmatisation?

La stigmatisation liée à la santé mentale peut être subtile et involontaire, et constitue un facteur psychosocial unique dans de nombreux milieux de travail. Elle peut se manifester à travers le langage quotidien, des préjugés sur l'aptitude au travail, des inquiétudes concernant la fiabilité ou la sécurité, ou la croyance que les défis de santé mentale reflètent une faiblesse[15]. Ces messages peuvent créer une mentalité d'affrontement, contribuant à l'exclusion, à l'isolement et à un traitement inéquitable[16–18], ce qui rend plus difficile pour le personnel de la sécurité publique de s'exprimer ouvertement ou de chercher du soutien.

La stigmatisation ne prend pas fin à la retraite

Le personnel de la sécurité publique sur le point de prendre sa retraite ou déjà à la retraite peut encore ressentir la pression de paraître résilient, d'éviter de parler de santé mentale ou de se demander s'il pourrait avoir besoin de soutien après avoir quitté le service. La retraite peut également entraîner des changements sur le plan de l'identité, du sentiment d'accomplissement, des routines et des relations qui touchent le bien-être. Se préparer tôt, s'adonner à des loisirs et à d'autres intérêts, maintenir des liens avec ses pairs et la communauté, et accéder à des services de soutien confidentiels et adaptés au personnel de la sécurité publique peuvent contribuer à réduire la stigmatisation.

Comprendre et aborder l'incidence de la stigmatisation sur les familles du personnel de la sécurité publique

La stigmatisation liée à la santé mentale peut également toucher les familles du personnel de la sécurité publique. Les membres de la famille peuvent se sentir obligés de « tenir le coup », de cacher leurs propres besoins ou d'éviter de chercher du soutien par crainte d'émettre une image défavorable de leur proche ou de nuire à sa carrière. Cela peut être particulièrement vrai pour les familles des dirigeants du personnel de la sécurité publique, qui peuvent se sentir davantage observées ou scrutées.

Les familles peuvent également vivre une **stigmatisation par association**, incluant des jugements, de l'exclusion sociale, des commentaires insensibles ou des préjugés selon lesquels elles devraient être capables de gérer la situation sans aide. Dans les communautés rurales ou éloignées, des liens communautaires étroits, l'isolement ou des perceptions publiques négatives du travail en sécurité publique peuvent exacerber ces expériences de stigmatisation.

Les organisations peuvent contribuer à réduire la stigmatisation pour les familles en faisant ce qui suit :

- ☑ Rendre les mesures de soutien en santé mentale adaptées aux familles faciles d'accès et confidentielles
- ☑ Expliquer que la recherche d'aide n'aura pas d'incidence automatique sur la carrière du membre du personnel de la sécurité publique ou sur son aptitude au travail
- ☑ Inclure les familles dans les activités d'éducation contre la stigmatisation, le cas échéant
- ☑ Offrir des occasions de soutien par les pairs ou de rapprochement familial
- ☑ Lutter contre le mythe selon lequel les familles devraient simplement gérer la situation sans aide
- ☑ Reconnaître les membres des familles comme des personnes ayant leurs propres besoins de soutien, et non uniquement comme des piliers pour le personnel de la sécurité publique

Évoluer vers une pratique de lutte contre la stigmatisation

Avantages des pratiques de lutte contre stigmatisation

En se concentrant sur la culture organisationnelle, les relations et les interactions quotidiennes, les organismes de sécurité publique peuvent faire ce qui suit :

Réduire

- Le silence et l'évitement autour de la santé mentale
- La peur et le jugement liés aux préjudices de santé mentale

Développer

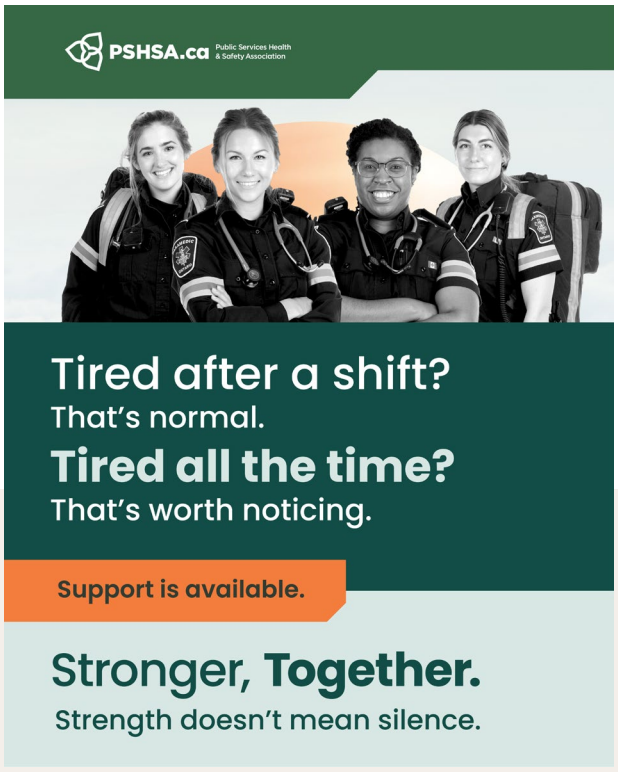
- La recherche d'aide et le soutien précoce
- La confiance, l'inclusion et la sécurité psychologique
- Une approche partagée de la santé mentale qui encourage l'action et la responsabilisation à tous les niveaux du milieu de travail

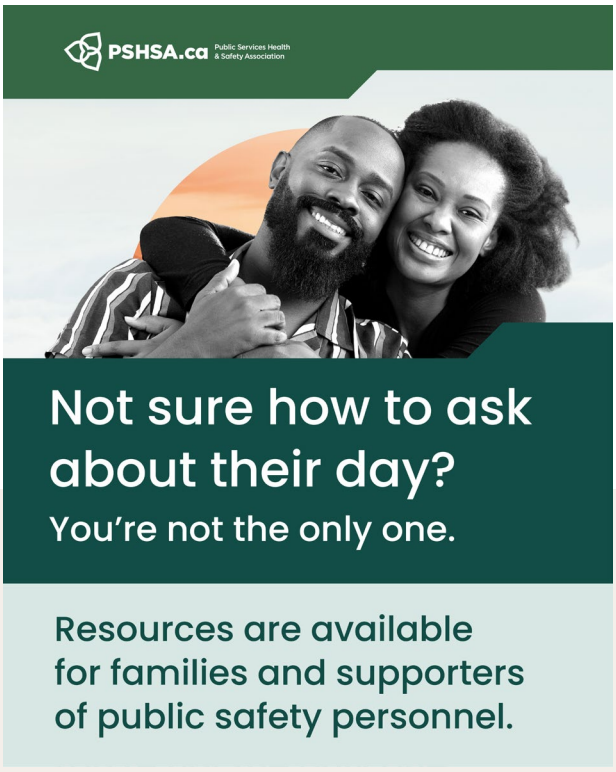
Développer la sensibilisation grâce à des campagnes de lutte contre la stigmatisation

Des campagnes visant à déstigmatiser la santé mentale dans votre milieu de travail constituent une excellente première étape vers l'évolution de la culture. Une campagne efficace de lutte contre la stigmatisation doit :

- comporter différentes composantes ciblant divers niveaux de l'organisation (p. ex. personnel, superviseurs/gestionnaires, haute direction, membres des services des ressources humaines, délégués à la santé et à la sécurité);
- mettre à profit des ambassadeurs pour porter la voix de la campagne;
- utiliser un langage clair et à jour lié à la santé mentale;
- s'inscrire dans une stratégie plus large et favoriser le changement culturel (c.-à-d. élaborer votre programme de santé et de sécurité psychologiques);
- se concentrer sur les principaux défis de santé qui touchent le personnel de la sécurité publique;
- prévoir des campagnes de rappel pour consolider les progrès;
- suivre et évaluer l'avancement de la campagne.

Accéder à la trousse d'outils de lutte contre la stigmatisation





Adopter des pratiques de lutte contre la stigmatisation

Une fois la campagne lancée, les organisations doivent se demander : « quelle est la prochaine étape? » Un changement durable s'opère lorsque les comportements en milieu de travail et les interactions quotidiennes commencent à évoluer, et c'est ici que le vrai travail commence.

Voici les pratiques à adopter :

- Exercer un leadership psychologiquement sûr (voir la fiche de conseils Le rôle des dirigeants dans la création d'équipes saines)
- Utiliser un langage respectueux et bienveillant (voir la fiche de conseils Les mots sont importants)
- Remettre en question les attitudes et comportements stigmatisants.
- Créer un espace propice à des discussions respectueuses sur la santé mentale tout en protégeant la vie privée et la confidentialité.
- Reconnaître que la lutte contre la stigmatisation est une responsabilité partagée au travail, et non un problème individuel.
- Créer ou mettre à jour les systèmes actuels pour favoriser une culture organisationnelle saine.

Cadres législatifs et normes

En Ontario, un ensemble de cadres législatifs et de normes établissent collectivement le fondement juridique et pratique de la protection et de la promotion de la santé et de la sécurité psychologiques au sein des organismes de sécurité publique, notamment ce qui suit :

Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST) de l'Ontario

En vertu de la LSST[13], les employeurs sont tenus de prendre *toutes les précautions raisonnables dans les circonstances* pour protéger les travailleurs. Il est généralement entendu que ce devoir général s'applique à toute situation de préjudice causé à un travailleur ou une travailleuse[13].

Le Code des droits de la personne de l'Ontario

Le Code des droits de la personne de l'Ontario[19] joue un rôle important dans le soutien à la santé et à la sécurité psychologiques. Il exige des employeurs qu'ils maintiennent des milieux de travail exempts de discrimination et de harcèlement, y compris ceux liés à la santé mentale et au handicap, et qu'ils offrent des **mesures d'adaptation** jusqu'au point de **contrainte excessive**[19].

La Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail (LSPAT)

La LSPAT[20] soutient la santé et la sécurité psychologiques en fournissant un cadre pour l'indemnisation, le retour au travail et les obligations de l'employeur en cas de blessure ou de maladie liée au travail, y compris les réclamations pour stress mental traumatique et stress mental chronique lorsque les critères d'admissibilité sont satisfaits. Elle renforce l'importance du signalement, du soutien précoce, des mesures d'adaptation et des processus coordonnés de retour au travail à la suite d'une blessure professionnelle liée au stress mental[20].

Les superviseurs doivent bien connaître les droits des travailleurs en vertu de la LSPAT. Ces derniers peuvent avoir droit à une indemnisation pour des blessures ou des maladies liées au stress mental d'origine professionnelle. En Ontario, le trouble de stress post-traumatique (TSPT) diagnostiqué est présumé lié au travail pour les premiers intervenants admissibles, ce qui peut donner accès à des prestations d'indemnisation des accidents du travail.

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

La **LAPHO** est une loi ontarienne qui vise à cerner, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap, y compris les problèmes liés à la santé mentale.

Les superviseurs doivent comprendre la LAPHO et la façon dont elle s'applique à leur milieu de travail; par exemple, les superviseurs ont l'obligation d'offrir des mesures d'adaptation.

La Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail (CSA/ASC Z1003)

La norme CSA/ASC Z1003 complète ces exigences légales en fournissant un cadre volontaire, structuré et axé sur la -prévention14. Elle aide les organisations à mettre en œuvre et à renforcer leurs obligations légales existantes de manière plus structurée et systématique, avec un accent particulier sur la santé et la sécurité psychologiques[14].

Image fournie par la police régionale de York



Conséquences juridiques pour les superviseurs :

- Les superviseurs peuvent faire face à des poursuites judiciaires s'ils ne veillent pas à maintenir un lieu de travail sûr en vertu de la LSST.
- Le fait de ne pas fournir de mesures d'adaptation pour un problème de santé mentale peut entraîner des conséquences juridiques en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario et de la LAPHO.

Passer de l'intention à l'action

De nombreux organismes de sécurité publique reconnaissent l'importance de la santé et la sécurité psychologiques, mais peinent à traduire leurs bonnes intentions en gestes concrets.

La recherche actuelle suggère que les programmes de santé et de sécurité psychologiques et de prévention des blessures de stress post-traumatique sont plus susceptibles de susciter la confiance, d'être utilisés et d'être maintenus lorsque les six facteurs suivants sont pris en considération[21] :



Six facteurs clés pour une mise en œuvre réussie d'un programme de santé et de sécurité psychologiques

1. **Susciter l'adhésion avant le lancement :** Obtenir un soutien visible de la haute direction et un engagement significatif du personnel de la sécurité publique de première ligne afin que le programme soit compris, crédible, promu et utilisé[21,22].
2. **Collaborer et impliquer des ambassadeurs :** Travailler avec une petite équipe de développement pour assurer l'efficacité, tout en mobilisant des ambassadeurs de confiance et des personnes aux perspectives variées afin de bâtir la sensibilisation, la confiance et la pertinence[21,22]. Consultez la section « Engagement des travailleurs » pour en savoir plus sur le maintien d'un programme d'ambassadeurs.
3. **Continuer d'accroître la sensibilisation aux blessures psychologiques :** Renforcer la compréhension des blessures de stress post-traumatique, de l'exposition aux traumatismes et des besoins en santé mentale des premiers intervenants dans l'ensemble de l'organisation et avec les partenaires externes clés, comme les municipalités et les fournisseurs de soins de santé[21,22].
4. **Garantir des ressources adéquates :** Prévoir les ressources humaines, la formation, les espaces confidentiels, le temps et le financement nécessaires pour élaborer, exécuter, maintenir et évaluer le programme[21].
5. **Planifier avant la mise en œuvre :** Prendre le temps de préciser les besoins, les objectifs, les lacunes, la flexibilité, les exigences en ressources et l'évaluation avant le lancement, tout en gardant une planification suffisamment ciblée pour éviter de retarder l'action[21].
6. **Adapter le programme aux différents besoins :** Éviter l'approche universelle en adaptant le contenu du programme, sa prestation et l'expertise afin de répondre aux besoins, rôles et circonstances évolutifs des différents membres[21].

Télécharger la ressource complète ici

Bilan rapide de votre situation actuelle

La Psychological Health and Safety Program Checklist (liste de vérification du programme de santé et de sécurité psychologiques) de l'ASSSP constitue un excellent point de départ.

Bien que la santé et la sécurité psychologiques ne doivent pas se résumer à cocher des cases, cet outil peut soutenir la planification initiale en aidant les organismes de sécurité publique à comprendre où ils se situent actuellement et à cerner les domaines d'action prioritaires.

DEUXIÈME PARTIE

Intégration

Cette section explique comment la santé et la sécurité psychologiques peuvent être intégrées aux systèmes et pratiques opérationnels existants en mettant à profit une responsabilité partagée parallèlement à des pratiques stratégiques d'engagement des travailleurs.

Ressources pour commencer l'intégration

> *L'humanité n'a pas tissé la toile de la vie. Nous n'en sommes qu'un fil. Tout ce que nous faisons à la toile, nous le faisons à nous-mêmes. Toutes les choses sont liées entre elles. Tout est connecté.*
>
> **– Chef Seattle, 1854**
>
> *Citation traduite de l'anglais*

La pratique sur le terrain de l'intégration de la santé et de la sécurité psychologiques

La santé physique et la santé psychologique ne peuvent être abordées de manière isolée.

Les blessures et les expositions ne sont pas seulement des événements physiques, mais elles peuvent également contribuer à la tension émotionnelle, à la détresse et à des besoins de rétablissement plus longs[2,4,23]. De plus, les milieux de travail caractérisés par un faible **climat de sécurité psychosociale** sont liés à un risque accru de détresse psychologique, à des taux d'absentéisme plus élevés ainsi qu'à des blessures physiques[2,24,25], coûtant aux milieux de travail, dans certains cas, des millions de dollars[26].

Les organismes de sécurité publique peuvent intégrer la santé et la sécurité psychologiques dans leurs systèmes existants en faisant ce qui suit :

- ☑ Utiliser des processus d'identification des dangers et d'évaluation des risques afin d'inclure les risques psychosociaux aux dangers physiques et opérationnels
- ☑ Appliquer la hiérarchie des mesures de prévention pour traiter les conditions de travail préjudiciables à la source dans la mesure du possible
- ☑ Tirer parti des comités, des systèmes de signalement, des structures de peloton ou d'unité, des rôles professionnels et des processus d'analyse opérationnelle existants pour soutenir la responsabilité partagée et le suivi
- ☑ Appliquer le cycle **Planifier–Faire–Vérifier–Agir** pour évaluer les progrès et renforcer la prévention, l'intervention et le rétablissement au fil du temps

À garder en mémoire : Les comités, les équipes de pairs, les ambassadeurs, les superviseurs et les responsables opérationnels peuvent contribuer à bon nombre de ces tâches. Tirez parti des structures internes existantes dans la mesure du possible et demeurez cohérents.



Responsabilité partagée

La santé et la sécurité psychologiques sont une responsabilité partagée. Le personnel de la sécurité publique, les dirigeants, les superviseurs, les professionnels des ressources humaines, les spécialistes en santé et sécurité, les professionnels de la gestion des incapacités, les syndicats, les comités et d'autres personnes influencent chacun différents éléments du système.

Étant donné que ces fonctions sont interconnectées, une prévention efficace dépend de la collaboration, de la responsabilisation partagée, du respect de la vie privée et de la confidentialité, ainsi que d'une action coordonnée[23,24].

Explorer la responsabilité partagée en matière de santé et de sécurité psychologiques

LÉGENDE

Donner les orientations et fournir les ressources
S'engager et habiliter

Bâtir les systèmes et conseiller
Intégrer et guider

Diriger au quotidien
Appliquer et soutenir

Superviser et représenter
Examiner et promouvoir

Partagé par tous
Participer



Cadres supérieurs

DONNER LES ORIENTATIONS

- Faire preuve d'un engagement visible et continu envers la santé et la sécurité psychologiques
- Approuver les politiques et programmes de santé et de sécurité psychologiques, et allouer les ressources (temps, personnel, financement)
- Agir selon les recommandations du comité et les risques cernés

Professionnels des ressources humaines et de la santé et sécurité au travail

BÂTIR LES SYSTÈMES ET CONSEILLER

- Intégrer la santé et la sécurité psychologiques dans les systèmes et processus existants de santé et sécurité au travail
- Mettre en place et soutenir des comités ou des groupes de travail dédiés
- Fournir des consultations spécialisées en matière de santé et de sécurité psychologiques, de santé et sécurité au travail et de ressources humaines
- Appuyer la planification des mesures à prendre

Gestionnaires et superviseurs

DIRIGER AU QUOTIDIEN

- Modéliser des pratiques de travail psychologiquement sûres et respectueuses
- Repérer et traiter les facteurs psychosociaux préjudiciables
- Favoriser des échanges précoces et des signalements sans stigmatisation
- Appliquer des mécanismes de contrôle ou des ajustements relevant de sa compétence

Explorer la responsabilité partagée en matière de santé et de sécurité psychologiques

LÉGENDE

Donner les orientations et fournir les ressources
S'engager et habiliter

Bâtir les systèmes et conseiller
Intégrer et guider

Diriger au quotidien
Appliquer et soutenir

Superviser et représenter
Examiner et promouvoir

Partagé par tous
Participer

Équité, diversité et inclusion (ÉDI)

BÂTIR LES SYSTÈMES ET CONSEILLER

- Intégrer l'ÉDI dans la détermination et l'évaluation des risques psychosociaux
- Favoriser des espaces sûrs et inclusifs pour s'exprimer sans stigmatisation ni représailles
- Sensibiliser à l'incidence des préjugés et de l'iniquité sur la santé et la sécurité psychologiques
- Signaler la façon dont les risques diffèrent selon les groupes méritant l'équité

Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail

SUPERVISER ET REPRÉSENTER

- Examiner l'information, les tendances et les facteurs contributifs liés aux risques psychosociaux
- Formuler des recommandations pour prévenir les préjudices
- Promouvoir la sensibilisation et incarner l'engagement



Comités de santé et de sécurité psychologiques/ autres comités

SUPERVISER ET REPRÉSENTER

- Guider la planification, le déploiement et l'examen du programme de santé et de sécurité psychologiques
- Examiner les données sur les risques psychosociaux et établir des priorités
- Harmoniser les efforts de santé et de sécurité psychologiques à l'échelle de l'organisation
- Coordonner les démarches avec le Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail pour éviter le dédoublement des efforts

Explorer la responsabilité partagée en matière de santé et de sécurité psychologiques

LÉGENDE

Donner les orientations et fournir les ressources
S'engager et habiliter

Bâtir les systèmes et conseiller
Intégrer et guider

Diriger au quotidien
Appliquer et soutenir

Superviser et représenter
Examiner et promouvoir

Partagé par tous
Participer

Syndicats

SUPERVISER ET REPRÉSENTER

- Promouvoir un traitement équitable et des conditions de travail saines
- Représenter les points de vue du personnel sur les risques psychosociaux
- Participer aux consultations, aux comités et aux discussions stratégiques
- Sensibiliser aux droits et aux services de soutien, et collaborer en matière de prévention

Personnel de la sécurité publique (travailleurs)

PARTAGÉ PAR L'ENSEMBLE DU PERSONNEL

- Prendre part aux sondages, aux discussions et aux consultations
- Signaler les dangers, les facteurs de stress opérationnels et les préoccupations
- Respecter les politiques et soutenir une culture du respect
- Prendre des précautions raisonnables pour leur propre bien-être et celui des autres

Image fournie par la police régionale de York



Engagement et participation du personnel

> *L'une des choses les plus importantes que nous ayons faites, c'est d'avoir discuté avec des premiers intervenants vivant avec le TSPT.*
>
> **– Dave, président et fondateur de Boots on the Ground et vétéran ayant 30 ans de service au sein de la police, sur la façon dont l'écoute a contribué à façonner l'organisation qu'il dirige aujourd'hui.**
>
> *Citation traduite de l'anglais*

L'engagement des membres du personnel permet de déterminer comment les risques sont cernés, comment les mécanismes de contrôle sont élaborés et comment les améliorations sont intégrées aux pratiques quotidiennes de santé et sécurité au travail.

Le personnel de la sécurité publique possède une connaissance directe de la manière dont le travail est vécu, des endroits où des risques psychosociaux peuvent émerger et de l'efficacité réelle des mécanismes de contrôle mis en place. Lorsque l'engagement est authentique, accessible et sécuritaire, il renforce la confiance, améliore la pertinence des efforts de prévention et aide les organisations à déceler les préoccupations plus tôt.

Points à retenir : Élaborer des stratégies, des politiques et des programmes en collaboration avec tous les groupes du milieu de travail et les adapter aux réalités particulières de ce milieu. Une participation significative et une communication efficace reposent sur le fait que les travailleurs se sentent en sécurité pour s'exprimer, qu'on les écoute et qu'ils constatent que leurs contributions mènent à des actions tangibles.

Les ambassadeurs comme moteurs de l'intégration de la santé et de la sécurité psychologiques et de l'engagement

Les ambassadeurs du bien-être sont des pairs de confiance qui aident à normaliser et à encourager la participation aux initiatives de santé et de bien-être au travail[25]. Les ambassadeurs peuvent inclure des pairs aidants ou des membres de comités qui comprennent à la fois les réalités du travail sur le terrain et les concepts fondamentaux de la santé et de la sécurité psychologiques. Leur efficacité repose moins sur des titres officiels que sur leur crédibilité, leurs relations interpersonnelles et leur compréhension des opérations quotidiennes.

Préserver un réseau d'ambassadeurs du bien-être

Maintenir un réseau d'ambassadeurs peut comporter des défis. Il importe de définir clairement le rôle, de veiller à ce que les ambassadeurs soient soutenus par la direction et les décideurs, et qu'ils disposent du temps, de la constance et du soutien pratique nécessaires. Lorsque le rôle repose uniquement sur des efforts informels ou s'ajoute aux tâches habituelles sans soutien approprié, il devient plus difficile à maintenir et peut engendrer des priorités concurrentes, un faible taux d'adhésion ou l'épuisement professionnel[25,26].

PLEINS FEUX SUR

Six principes pour maintenir un réseau d'ambassadeurs

1. **S'assurer d'un soutien visible de la direction :** Veiller à ce que les dirigeants appuient activement le réseau d'ambassadeurs, éliminent les obstacles et accordent du temps aux ambassadeurs pour assumer ce rôle en parallèle de leurs responsabilités habituelles[1,21,27].
2. **Définir et reconnaître le rôle :** Établir une description de rôle claire pour les ambassadeurs, reconnaître officiellement leur contribution, les mettre en relation avec les décideurs et leur fournir le temps, les ressources et la raison d'être nécessaires pour maintenir leur engagement[28].
3. **Intégrer des moments de rencontre réguliers :** Planifier des rencontres de suivi continues, des réunions entre pairs ou des séances de communauté de pratique afin de favoriser la responsabilisation, le partage des apprentissages, la résolution de problèmes et la dynamique de groupe[27].
4. **Créer des espaces sûrs d'échange :** Offrir des occasions structurées aux ambassadeurs pour discuter des défis qui se présentent dans le milieu de travail, de la tension émotionnelle, des enjeux émergents et des leçons retenues dans un cadre bienveillant[27].
5. **Soutenir le bien-être des ambassadeurs :** Surveiller la charge de travail et fournir des soutiens pratiques, des limites claires et des occasions de rétablissement afin de réduire la fatigue et de prévenir l'épuisement professionnel[27].
6. **Renforcer l'esprit de communauté et la raison d'être commune :** Favoriser les liens, la camaraderie et une vision claire de la mission afin que les ambassadeurs sentent qu'ils font partie d'un réseau durable et ne travaillent pas de manière isolée[27].



TROISIÈME PARTIE

Prévention

La présente section porte sur les éléments fondamentaux de la prévention qui aident les organismes de sécurité publique à réduire l'exposition aux risques psychosociaux avant que des préjudices ne surviennent. Elle explique comment le leadership, la conception des tâches, la gestion des risques psychosociaux, la formation et l'éducation, la promotion de la santé (soins personnels, soutien social) ainsi que le milieu bâti peuvent interagir pour créer un milieu de travail plus sain, plus sécuritaire et plus durable.

Ressources pour amorcer la démarche de prévention

Soutien et engagement de la haute direction

> *Chaque décision prise par un dirigeant peut avoir une incidence sur la santé et le bien-être du personnel. Absolument chaque décision.*
>
> **– Sarah, cheffe des services paramédicaux**
>
> *Citation traduite de l'anglais*

Le soutien et l'engagement de la haute direction se traduisent par des actions visibles et continues des dirigeants visant à accorder la priorité à la santé et à la sécurité psychologiques au moyen de la gouvernance, de la planification, de l'attribution des ressources et de la responsabilisation. Les hauts dirigeants peuvent faire ce qui suit :

- **Intégrer :** Ancrer la santé et la sécurité psychologiques dans les décisions opérationnelles, la dotation en personnel, le déploiement, l'apprentissage tiré des incidents, la formation et les systèmes de travail quotidiens.
- **Allouer des ressources :** Allouer du personnel, du temps et du budget afin d'assurer que les risques cernés soient concrètement traités.
- **Assumer ses responsabilités :** Réagir aux risques cernés et faire en sorte que les responsabilités soient assumées de façon continue, et non seulement lors du lancement des initiatives.
- **Maintenir l'engagement :** La santé et la sécurité psychologiques exigent un engagement continu de la part des hauts dirigeants, et non des investissements ponctuels. Rester en contact avec les personnes qui pilotent le travail et leur offrir un soutien continu.

Points à retenir : Les milieux de travail qui soutiennent activement la santé et la sécurité mentales bénéficient d'une productivité accrue, d'un meilleur taux de présence, d'un meilleur engagement du personnel ainsi que d'une meilleure capacité à recruter et à maintenir en poste des personnes talentueuses30. Ils affichent également une baisse de l'absentéisme et du roulement de personnel, ainsi que du nombre de demandes d'indemnisation pour invalidité, de conflits et de problèmes liés au rendement ou au moral. Le rendement potentiel du capital investi est en moyenne de deux dollars pour chaque dollar investi par les organisations dans la création de milieux de travail qui favorisent la santé psychologique[31].

Commencez par améliorer les politiques de votre milieu de travail

Accéder à la trousse d'outils sur les politiques organisationnelles

Leadership qui favorise la sécurité psychologique

Le leadership qui favorise la sécurité psychologique se définit par des comportements, des stratégies et des compétences de gestion qui favorisent activement le bien-être psychologique des travailleurs tout en prévenant les préjudices psychologiques[14].

Cela comprend la manière dont les dirigeants définissent les attentes, soutiennent le personnel après des interventions ou des incidents difficiles, réagissent aux préoccupations, gèrent les conflits, luttent contre la **stigmatisation** et créent des conditions permettant au personnel de la sécurité publique de soulever des risques sans crainte de blâme ni de représailles. Les dirigeants influencent à la fois les comportements visibles et les réactions internes, façonnant en fin de compte l'environnement de travail psychosocial.

Accéder à la trousse d'outils sur la santé et la sécurité psychologiques pour les dirigeants

Gestion des risques psychosociaux

En quoi consiste la gestion des risques psychosociaux?

La gestion des risques psychosociaux aide à déterminer les conditions de travail qui favorisent le bien-être ou qui contribuent aux préjudices. L'évaluation des risques permet de déterminer les endroits où les risques sont les plus élevés, les rôles qui peuvent être touchés et les modifications susceptibles de réduire les préjudices. Cela peut inclure la charge de travail, la déséquilibre entre vie professionnelle et vie privée, l'exposition aux traumatismes, la détresse morale, les pressions liées aux effectifs, etc.

Consulter l'annexe B pour obtenir la description des **facteurs psychosociaux** selon les fonctions.

Comment cerner et évaluer les risques

Des outils et des données particuliers permettent de cerner, de comprendre et de gérer les risques psychosociaux de façon structurée. Par exemple :

- Les **indicateurs précurseurs** sont des signaux précoces qui peuvent indiquer un risque émergent, comme les tendances relatives aux heures supplémentaires, les pressions sur les effectifs, les résultats de sondages ou les commentaires formulés par le personnel et les superviseurs.
- Les **indicateurs retardés** reflètent des résultats qui se sont déjà produits, comme l'absentéisme, les demandes d'indemnisation pour invalidité, les griefs, les plaintes ou les rapports d'incident.
- À **l'échelle organisationnelle**, des outils alignés sur la norme CSA/ASC Z1003 peuvent être utilisés pour évaluer les conditions systémiques et repérer des tendances susceptibles de toucher l'ensemble du personnel d'un service ou d'une organisation. Ces outils peuvent aider les milieux de travail à comprendre les forces globales, les lacunes et les tendances dans l'ensemble des divisions, pelotons, casernes, détachements, établissements, centres de communication ou unités opérationnelles.
- Au **niveau des fonctions**, des outils d'évaluation plus ciblés et axés sur les risques peuvent être utilisés pour analyser la manière dont les risques psychosociaux sont vécus au sein de rôles, de tâches ou de groupes d'emplois particuliers de la sécurité publique.
- Les **sources de données internes et externes**, telles que les taux de réclamation pour invalidité, les accidents du travail et les rapports de griefs examinés parallèlement à des sources externes comme les rapports des programmes d'aide aux employés et à leur famille, de la WSIB et des régimes d'avantages sociaux privés, peuvent également fournir de précieux renseignements. En analysant les données internes et externes, les organisations seront mieux outillées pour choisir des mesures de soutien ciblées et efficaces qui répondent aux enjeux de santé mentale propres à leurs employés.

Points à retenir : N'attendez pas de disposer de données parfaites avant d'agir. Lorsque plusieurs indicateurs pointent vers une même préoccupation, commencez par des mécanismes de contrôle pratiques, suivez les résultats et ajustez vos mesures au fil de vos découvertes.

Communiquer vos constatations avec soin

Une stratégie de communication soigneuse est essentielle pour veiller à ce que les employés comprennent le but et le processus d'évaluation des données applicables et des **facteurs psychosociaux**. Il importe notamment d'expliquer les raisons de l'évaluation, la façon dont les données seront utilisées, les personnes qui y auront accès et les mesures prises ou à venir en fonction des constatations. Il est également impératif de rassurer les employés quant à la confidentialité de leurs données individuelles.

À garder en mémoire : Une **approche à double perspective** peut combiner des données issues de sondages, de rapports d'incident et d'évaluations des risques avec des récits, des échanges, des cercles d'écoute et des façons communautaires de comprendre le bien-être.

La hiérarchie des mécanismes de contrôle

La hiérarchie des mécanismes de contrôle constitue un cadre permettant de choisir des mesures de protection afin de préserver les travailleurs des expositions professionnelles préjudiciables, en superposant et en privilégiant les mécanismes les plus efficaces. Pour les facteurs de risque psychosociaux, les mécanismes de contrôle nécessitent souvent plusieurs niveaux d'intervention, notamment à l'échelle systémique, organisationnelle, opérationnelle, des fonctions, des équipes et des pratiques individuelles.

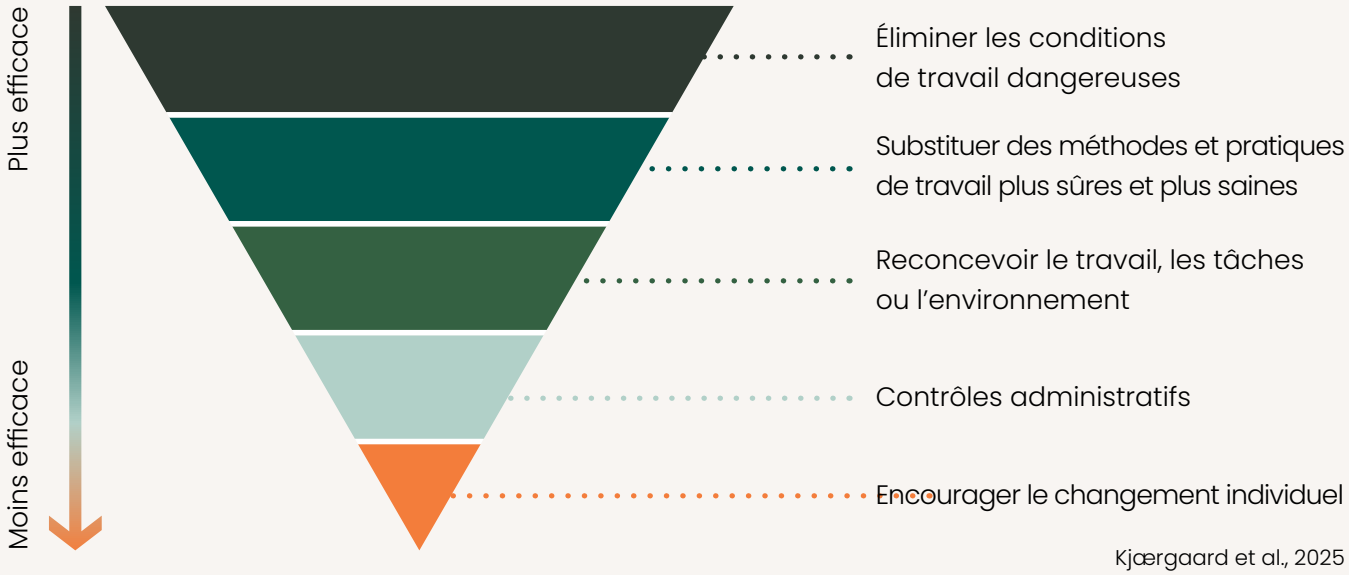
La **hiérarchie des mécanismes de contrôle psychosociaux** s'appuie sur la hiérarchie traditionnelle de santé et sécurité au travail et sur la hiérarchie Total Worker Health du NIOSH, en présentant des modifications dans la conception, la dotation, la planification, la supervision, la communication et le soutien du travail, et non seulement sur la capacité d'adaptation individuelle du personnel[4,31].

Les stratégies centrées sur l'individu peuvent être utiles, mais elles sont généralement moins efficaces lorsqu'elles sont utilisées seules, car elles n'éliminent pas la source du préjudice. Les milieux de travail doivent accorder la priorité aux mécanismes de contrôle qui réduisent les expositions préjudiciables à la source dans la mesure du possible[4,31].

PLEINS FEUX SUR

Présentation de la hiérarchie des mécanismes de contrôle des risques psychosociaux

Hiérarchie des mécanismes de contrôle psychosociaux



Kjærgaard et al., 2025

La hiérarchie des mécanismes de contrôle psychosociaux classe les actions des plus efficaces aux moins efficaces. Les niveaux les plus élevés de la hiérarchie mettent l'accent sur les changements organisationnels et opérationnels en amont, tandis que les niveaux inférieurs reposent davantage sur l'action individuelle. Il faut donc accorder la priorité à des mécanismes de contrôle comme l'ajustement des effectifs, la gestion de la charge de travail, des rôles plus clairs, des pratiques de déploiement plus sûres, des temps de rétablissement prévisibles, une supervision renforcée et un meilleur apprentissage tiré des incidents avant de s'en remettre uniquement à la formation sur la résilience ou aux ressources d'adaptation individuelles[4,31].

Établissement des priorités et planification des mesures à prendre

L'établissement des priorités aide les organismes de sécurité publique à concentrer d'abord leur attention et leurs ressources sur les risques les plus importants, tout en conciliant la faisabilité, l'urgence et les réalités opérationnelles. L'établissement des priorités doit être transparent et inclure les contributions du personnel de la sécurité publique, des superviseurs, des syndicats, des comités et des responsables opérationnels, avec un suivi assuré par le système de santé et sécurité au travail.

Consulter l'annexe C pour obtenir un modèle de plan d'action.

Conception des tâches

La conception des tâches désigne la manière dont un ensemble de tâches, ou un emploi dans son ensemble, est organisé[32].

La **conception des tâches axée sur la prévention** prend en compte l'ensemble des facteurs qui touchent les personnes exécutant le travail afin de réduire les risques de préjudice. Le travail en sécurité publique exige souvent des efforts mentaux, émotionnels, cognitifs et physiques, notamment une prise de décision rapide, une exposition à des situations éprouvantes, des risques liés aux interactions avec le public, le travail par quart et une grande responsabilité. Ces exigences ne sont pas intrinsèquement préjudiciables. Cependant, lorsque les exigences sont élevées de façon persistante, que le contrôle du travailleur ou de la travailleuse est faible, que le soutien est limité ou que le temps de rétablissement est insuffisant, la tension émotionnelle peut s'accumuler au fil du temps[33,34]. En revanche, le **contrôle sur le travail** and **soutien au travail** peuvent aider à protéger et à restaurer l'énergie, à gérer les exigences et à maintenir le bien-être[33,35].

À garder en mémoire : Envisager la réalisation d'une analyse des exigences professionnelles ou d'une évaluation des risques psychosociaux par fonction à titre de première étape.

Principes clés de la conception des tâches qui soutiennent la santé psychologique

Les principes suivants mettent en évidence les caractéristiques clés de la conception des tâches susceptibles de réduire la tension émotionnelle évitable et de soutenir la santé et le bien-être psychologiques du personnel de la sécurité publique.

A. Exigences raisonnables et prévisibles

Les postes doivent être conçus de manière à ce que le travail puisse être accompli en toute sécurité et de façon raisonnable dans les limites du temps et des ressources disponibles. Cela comprend une charge de travail gérable, une réduction de la pression temporelle chronique et la réduction au minimum de l'exposition à des conditions physiques et psychosociales préjudiciables.

B. Rôles et attentes clairs

Les membres du personnel de la sécurité publique doivent comprendre ce qui est attendu d'eux, la manière dont leur rôle s'intègre au sein de l'équipe ou du service, et le niveau d'autorité en matière de prise de décision. Des attentes claires aident à réduire l'incertitude, les exigences concurrentes, les conflits de rôles et le stress lors des opérations courantes comme lors des situations où la pression est élevée.

C. Contrôle sur le travail et la prise de décision

Dans la mesure du possible, le personnel de la sécurité publique devrait exercer une certaine influence sur la façon dont le travail est exécuté, rythmé et planifié, et pouvoir formuler des préoccupations sans crainte de représailles.

D. Reconnaissance des exigences physiques, cognitives et émotionnelles

La conception des tâches doit tenir compte des rôles nécessitant une attention soutenue, un changement rapide de tâches, une prise de décision à fortes conséquences, une exposition à la violence, des événements traumatiques, des appels éprouvants ou des interactions exigeantes sur le plan émotionnel. Cela peut inclure la diversification des tâches, des temps de rétablissement, du soutien de relais ainsi que des niveaux appropriés de supervision et de soutien.

E. Possibilités de mettre ses compétences à profit, de se perfectionner et de trouver du sens à son travail

Les emplois qui permettent aux travailleurs d'utiliser leurs compétences, de les développer et de constater la valeur de leur travail peuvent soutenir la santé psychologique. Cela comprend un travail porteur de sens, des possibilités d'apprentissage et des commentaires qui favorisent le perfectionnement.

F. Rétablissement, repos et gestion de la fatigue

Une conception des tâches durable favorise le rétablissement pendant et entre les quarts de travail grâce à des pauses adéquates, des attentes raisonnables par rapport aux heures supplémentaires, une séparation claire entre la vie professionnelle et la vie personnelle, ainsi qu'une attention particulière portée aux horaires atypiques.

Milieu bâti

Un milieu bâti bien conçu favorise la santé, la concentration, la sécurité et le rétablissement. Des facteurs environnementaux tels que la qualité de l'air intérieur, la température, l'éclairage, le bruit, l'aménagement, la confidentialité, la sécurité et l'accès à des espaces de rétablissement peuvent influer sur la concentration, l'énergie, la sécurité, le niveau de stress et le bien-être général.

> *…] [n]ous avons toujours considéré la vie humaine et notre milieu bâti comme une force positive qui soutient la nature. Il s'agit d'une vision autochtone du milieu bâti : c'est une approche régénératrice.*
>
> **– cité par Andrea Mayer dans Why Indigenous architecture is 'a positive force that supports nature')**
>
> *Citation traduite de l'anglais*



Cinq éléments à évaluer

Un milieu bâti bien conçu favorise la santé, la concentration, la sécurité et le rétablissement. Les catégories suivantes peuvent aider les organismes de sécurité publique à évaluer ou à concevoir des espaces qui soutiennent mieux le bien-être du personnel[39].

01

Conditions environnementales

Éclairage, qualité de l'air, contrôle de la température et gestion du niveau sonore.

02

Conception et aménagement du milieu de travail

Équipement ergonomique, éclairage naturel, lignes de visibilité dégagées et espaces modulables.

03

Accès à différents types d'espaces

Zones réservées au travail individuel, à la collaboration, à la confidentialité, au repos et au rétablissement.

04

Mouvement et aménagement actif

Parcours pédestres, conception active et éléments incitant au mouvement.

05

Éléments naturels et restaurateurs

Lumière du jour, verdure, accès à l'extérieur et conception axée sur la nature.

Éducation et formation

L'éducation et la formation désignent un apprentissage planifié et continu qui aide le personnel de la sécurité publique, les dirigeants et les superviseurs à reconnaître la tension émotionnelle, à réagir aux préoccupations et à savoir où trouver du soutien.

Les sujets consacrés à la santé mentale peuvent aider à réduire lae **stigmatisation** au travail en créant une compréhension partagée de la santé mentale et en normalisant les discussions sur le bien-être[36,37].

Pourquoi l'éducation et la formation sont importantes

Le stress et la tension émotionnelle peuvent s'accentuer lorsqu'il existe un écart entre les **exigences du poste** et la préparation reçue par la personne pour exécuter ses tâches[38]. Les lacunes dans les connaissances, les compétences ou la confiance peuvent contribuer à l'incertitude, à la surcharge, à la détresse morale, aux erreurs, aux conflits et au roulement de personnel.

L'éducation et la formation peuvent aider le personnel de la sécurité publique et les responsables du milieu de travail à faire ce qui suit :

- Reconnaître les dangers psychosociaux et les premiers signes de tension émotionnelle
- Comprendre comment le travail en sécurité publique peut toucher la santé mentale
- Développer la confiance nécessaire pour réagir de manière cohérente et appropriée aux préoccupations[4,31]
- Comprendre les politiques du milieu de travail, les mesures de soutien, les voies de signalement et les processus d'intervention
- Utiliser des stratégies pratiques pour gérer le stress, faire face aux expériences difficiles et tenir des discussions respectueuses
- Réduire la **stigmatisation liée à la santé mentale** et soutenir la recherche d'aide[36,37].
- Comprendre que la santé mentale constitue une responsabilité partagée entre l'organisation et les travailleurs

À garder en mémoire : Les données probantes indiquent que les membres du personnel de la sécurité publique qui comprennent la façon dont leur travail peut toucher la santé mentale sont mieux en mesure de remarquer leurs propres réactions au stress, de prendre des mesures précoces et de savoir à quel moment un soutien professionnel peut être nécessaire[38]. Les membres du personnel de la sécurité publique qui ne sont pas sensibilisés à ces risques pourraient être moins susceptibles d'adopter des stratégies d'adaptation saines, de parler de ce qu'ils vivent ou de prendre des mesures pour réduire l'incidence du travail[38].

Offrir de la formation

L'éducation et la formation ne doivent pas se limiter à une séance unique. Les organisations doivent offrir un apprentissage tout au long du cheminement professionnel de la personne employée, dès l'accueil et l'intégration et de manière continue au moyen de cours de perfectionnement au fil de sa carrière.

La formation est plus susceptible d'être utile lorsqu'elle est :

- dispensée par des animateurs qui comprennent la santé mentale et le contexte de la sécurité publique;
- adaptée au public cible, axée sur des mises en situation et représentative des réalités du milieu de travail;

- conçue pour encourager les échanges sûrs et l'apprentissage partagé;
- renforcée au fil du temps, plutôt qu'offerte une seule fois puis oubliée.

Dans la mesure du possible, associer des animateurs pairs à des professionnels de la santé mentale qualifiés peut renforcer la formation en combinant l'expérience vécue et l'expertise clinique.

Sujets de formation en santé et en sécurité psychologiques

La formation doit être fondée sur des données probantes, être pratique et être en lien avec les réalités du travail en sécurité publique. Selon la situation, cela peut comprendre :

- la sensibilisation à la santé mentale, les premiers signes de tension émotionnelle et la réduction de la stigmatisation;
- les facteurs psychosociaux susceptibles de contribuer aux préjudices;
- l'exposition aux traumatismes, le stress cumulatif, la détresse morale, la fatigue et la prévention de la violence;
- les mesures de soutien, les voies d'aiguillage et les processus de signalement;
- des renseignements accessibles aux familles, notamment sur la stigmatisation par association.

Voir l'annexe D : Formation soutenant la santé et la sécurité psychologiques pour obtenir un aperçu des sujets de formation en santé et en sécurité psychologiques adaptés au public cible et à l'objectif visé.

Éducation et formation des dirigeants en sécurité publique

Les superviseurs, les gestionnaires et les hauts dirigeants nécessitent de la formation complémentaire, car leur réaction peut déterminer si les préoccupations s'atténuent, s'aggravent ou deviennent plus difficiles à aborder. La formation au leadership doit aider les dirigeants à faire ce qui suit :

- Reconnaître les changements dans le comportement, le fonctionnement, la présence ou le rendement
- Réagir avec **empathie** et respect
- Éviter les réponses punitives ou stigmatisantes face aux préoccupations de santé mentale
- Connaître les mesures de soutien et les outils offerts au personnel
- Soutenir les **mesures d'adaptation** et la planification du retour au travail
- Collaborer à l'établissement d'objectifs réalistes et à la résolution de problèmes
- Créer des conditions d'équipe où le personnel de la sécurité publique se sent en confiance pour exprimer des préoccupations et demander du soutien
- Mettre en pratique les compétences acquises lors de la formation

Évaluer et actualiser la formation

Les organisations doivent évaluer la formation avant et après sa prestation afin de déterminer si elle améliore les connaissances, la confiance et la sensibilisation aux politiques et pratiques de santé et de sécurité psychologiques. La formation doit être révisée régulièrement et mise à jour au fil de l'évolution des risques, des rôles, des ressources et des besoins de l'organisation.

Promotion de la santé et soins personnels

Une approche globale de promotion de la santé reconnaît que le bien-être physique, mental, émotionnel et spirituel est façonné par les liens avec la culture, la communauté, le territoire, la langue, l'identité et l'autodétermination[39].

La promotion de la santé ne se limite pas au changement de comportement individuel; elle consiste à créer des conditions qui permettent au personnel de la sécurité publique de s'épanouir au travail comme à la maison. Les activités doivent être inclusives, culturellement sécuritaires et respectueuses des différentes façons de connaître et de guérir.

Ce à quoi cela ressemble en pratique :

Service-wide wellness campaigns tailored to public safety work

- Campagnes de bien-être à l'échelle du service adaptées au travail de sécurité publique
- Activités d'éducation et de sensibilisation à la santé mentale destinées au personnel, aux superviseurs et aux dirigeants
- Initiatives menées par des pairs et occasions de rencontres informelles
- Temps et espaces réservés au mouvement, au repos et à la décompression pendant ou entre les quarts de travail
- Promotion des soins personnels
- Efforts de lutte contre la stigmatisation qui normalisent la recherche d'aide
- Actions coordonnées pour bâtir des cultures organisationnelles saines

Les dirigeants ont aussi besoin de soutien

En accédant à des postes de direction, les personnes peuvent vivre un isolement accru, une surveillance plus étroite et moins d'occasions de soutien par les pairs. Les dirigeants doivent bénéficier du même accès au soutien que leur personnel, sans crainte de jugement ni de conséquences négatives.

En savoir plus sur la façon de prendre soin de vous

Accéder à la trousse d'outils sur le bien-être

QUATRIÈME PARTIE

Intervention

La présente section décrit la manière dont les organismes de sécurité publique peuvent réagir aux préjudices psychologiques au moyen du soutien psychologique, de l'intervention en cas d'incident, du signalement et de l'enquête. Elle met l'accent sur des pratiques opportunes, ***centrées sur la personne*** *et sécuritaires sur le plan culturel, qui réduisent les préjudices ultérieurs, soutiennent le rétablissement, encouragent le signalement et renforcent la prévention.*

Ressources pour amorcer la démarche d'intervention

Accéder aux services et soutiens en santé mentale pour le personnel de la sécurité publique

Soutien psychologique en milieu de travail

Le soutien psychologique en milieu de travail désigne les structures, pratiques et relations officielles et informelles qui aident le personnel de la sécurité publique à accéder rapidement au soutien, à maintenir le lien avec le travail lorsque cela est approprié, et à recevoir une aide rapide dès l'apparition d'une tension émotionnelle ou d'une détresse.

Cela peut inclure la reconnaissance précoce par les collègues ou les superviseurs, des rencontres de suivi régulières, des parcours d'orientation clairs vers les services appropriés, le soutien par les pairs, le programme d'aide aux employés et à leurs familles et des interventions empathiques centrées sur la personne. Un soutien efficace prend en compte la personne dans sa globalité, notamment ses relations, sa culture, sa famille, sa communauté ainsi que ses sources de sens et d'appartenance.

> *Le bien-être selon une perspective autochtone s'incarne dans une personne entière et en santé dont l'équilibre s'exprime entre l'esprit, les émotions, le mental et le corps. Au cœur du bien-être se trouve la conviction d'être reliés à la langue, au territoire, aux êtres de la création et aux ancêtres, grâce au soutien d'une famille et d'un environnement bienveillants.*
>
> **– L'Aîné Jim Dumont, cité par la Thunderbird Partnership Foundation, s. d.**
>
> *Citation traduite de l'anglais*



Situations pouvant nécessiter un soutien psychologique continu

Les événements imprévus ou traumatiques, comme les décès violents ou accidentels soudains, les accidents de transport graves, les souffrances humaines extrêmes et les incidents menaçant la vie, peuvent avoir une incidence considérable sur le personnel de la sécurité publique[40]. Les recherches suggèrent que les **décès violents soudains** et les **souffrances humaines extrêmes** peuvent être particulièrement associés à des symptômes touchant la santé mentale[40]. D'autres événements susceptibles de contribuer au stress au fil du temps peuvent inclure :

- les dangers physiques non maîtrisés, les incidents de sécurité ou les quasi-incidents;
- les incidents de charge de travail aiguë;
- **les incidents liés aux** blessures morales;
- l'incivilité, le harcèlement, la discrimination ou la violence au travail, y compris la **violence latéral**, le racisme ou le sexisme.

À garder en mémoire : Chaque personne réagit différemment aux situations stressantes. Une blessure liée au stress ne découle pas toujours d'un seul événement; elle peut également se développer progressivement.

Les dirigeants peuvent intervenir en faisant preuve **empathie**, en reconnaissant la portée de l'événement, en se montrant attentifs aux situations susceptibles de déclencher une réaction psychologique, en effectuant un suivi auprès du personnel touché et en orientant rapidement les personnes vers les soutiens appropriés.

Les organismes de sécurité publique peuvent contribuer à réduire les risques psychosociaux en reconnaissant ces incidents rapidement, en réagissant de manière constante et bienveillante, et en tirant des leçons des événements survenus. Une **approche centrée sur la personne** veille à ce que les processus d'intervention et d'enquête en cas d'incident ne causent pas involontairement d'autres préjudices, tout en respectant les obligations en matière de santé et de sécurité au travail. L'exemple ci-dessous illustre la façon dont une intervention et une enquête sur un incident tenant compte des traumatismes peuvent se dérouler dans la pratique.

PLEINS FEUX SUR

Le soutien centré sur la personne et sécuritaire sur le plan culturel

Le soutien apporté au personnel de la sécurité publique exige une **approche centrée sur la personne et sécuritaire sur le plan culturel**. L'utilisation d'une approche centrée sur la personne permet aux individus de disposer d'un choix et d'un contrôle sur la façon dont ils cherchent, vivent et s'engagent dans le soutien et le rétablissement à la suite de situations potentiellement préjudiciables au travail. Une approche centrée sur la personne reconnaît également les répercussions des expériences personnelles actuelles et passées, y compris l'exposition à des événements traumatiques, le stress opérationnel cumulatif, les traumatismes intergénérationnels, ainsi que l'importance de la culture, de la communauté et des liens dans la guérison.

Les milieux de travail peuvent renforcer le soutien et l'intervention en faisant ce qui suit :



Créer des environnements sûrs et respectueux, éviter la retraumatisation, et intervenir avec empathie, flexibilité et en offrant à la personne concernée de l'autonomie et la possibilité de se faire entendre.



Reconnaître les différences culturelles, historiques et de pouvoir, et soutenir le choix des travailleurs d'accéder à des services adaptés à leur culture (p. ex., Aînés, cérémonies, soutien ancré dans le territoire, pratiques culturelles, etc.).



Offrir un accès à une gamme d'options de soutien fondées sur des données probantes. Prendre en compte les besoins mentaux, physiques, émotionnels, spirituels et sociaux, et faire appel aux soutiens familiaux et communautaires, le cas échéant.



Assurer l'accès à un soutien coordonné et adapté à la culture tout au long du continuum de soins, y compris l'accès à des fournisseurs de soins de santé mentale qui comprennent les cultures du personnel de la sécurité publique.

Ensemble, ces approches favorisent des soins plus sûrs et plus inclusifs, ainsi que de meilleurs résultats pour les travailleurs.

Soutien formel et informel

Soutiens informels

Les soutiens informels sont les relations et les liens qui aident à protéger le bien-être et à favoriser le rétablissement. Les membres de la famille, les amis, les pairs, les collègues, les mentors, les communautés culturelles et les communautés confessionnelles peuvent apporter de l'encouragement, de l'aide pratique, de la perspective et un sentiment d'appartenance.

Des liens sociaux solides peuvent aider les personnes :

- à se sentir soutenues pendant les périodes de stress ou de changement;
- à réduire l'isolement et renforcer la résilience;
- à encourager des stratégies d'adaptation saines et la recherche d'aide;
- à surmonter les défis et favoriser le rétablissement.



Garder le contact avec ses proches

Les membres de la famille et les proches peuvent remarquer les premiers changements dans l'humeur, le sommeil, le comportement, les relations ou la consommation de substances. Cependant, le soutien ne doit pas reposer uniquement sur les familles. Les organisations doivent offrir des parcours d'orientation clairs et confidentiels permettant au personnel de la sécurité publique et, le cas échéant, aux familles d'accéder à l'information et au soutien.

Soutiens formels

Les soutiens formels offrent des ressources structurées, une expertise professionnelle et des soins spécialisés lorsqu'un soutien supplémentaire est nécessaire. Chercher du soutien rapidement peut aider les personnes à accéder à des stratégies, à des traitements et à des ressources appropriés. Les fournisseurs de soins de santé mentale qui travaillent avec le personnel de la sécurité publique doivent avoir une bonne compréhension de la culture organisationnelle et du travail particulier qu'effectue le personnel de la sécurité publique, ainsi que des facteurs de stress extraordinaires auxquels le personnel de la sécurité publique de l'Ontario fait face.

Les soutiens formels peuvent comprendre ce qui suit :

- Programmes d'aide aux employés et à leur famille (PAEF)
- Programmes formels de soutien par les pairs
- Psychologues, psychiatres, psychothérapeutes et travailleurs sociaux
- Services de santé mentale et de traitement des dépendances
- Santé au travail, gestion de l'invalidité et soutien au retour au travail
- Services de soutien d'urgence et de crise
- Accès à une gamme d'options fondées sur des données probantes

Le rétablissement est souvent plus efficace lorsque les soutiens formels et informels se complètent. Des soins professionnels, des relations bienveillantes, des **mesures d'adaptation** au travail et l'accès à des ressources appropriées peuvent tous contribuer au bien-être, au rétablissement et à une santé durable.

Trouver des services de santé mentale pour le personnel de la sécurité publique

Accéder à la trousse d'outils de soutien par les pairs

Intervention en cas d'incident

Qu'est-ce qu'un incident psychologique?

Un incident psychologique peut comporter un événement marquant, une exposition grave ou une situation troublante au travail qui nécessite une intervention immédiate afin de protéger la sécurité et de réduire les préjudices ultérieurs. Cela peut inclure des événements potentiellement traumatiques, de la violence au travail, des menaces graves, une intensification aiguë, des décès ou des blessures graves, un suicide, une surdose, des incidents liés à la garde de personnes, des appels d'urgence troublants ou d'autres incidents qui perturbent le sentiment de sécurité ou le fonctionnement des travailleurs.

Qu'est-ce que l'intervention post-incident?

L'intervention post-incident comprend les mesures immédiates prises pour favoriser la sécurité, la stabilisation et l'accès aux soutiens appropriés à la suite d'un événement ou d'une exposition difficiles. L'objectif est de réduire le risque de préjudices supplémentaires et d'orienter le personnel vers des ressources complémentaires au besoin.

Point à retenir : L'intervention doit être adaptée à la personne, en reconnaissant que les facteurs personnels, les besoins d'adaptation et l'incidence de l'événement peuvent varier d'une personne à l'autre.

Sans préjudice des exigences de déclaration de la WSIB concernant la violence au travail, le harcèlement au travail, le stress mental chronique et les blessures liées au stress mental traumatique, l'intervention post-incident psychologique peut comprendre ce qui suit :

- Avoir en place des politiques et procédures d'intervention en cas d'incident
- Former les équipes d'intervention, les coordonnateurs et les responsables à l'intervention post-incident (p. ex. discussion de soutien tenant compte des traumatismes, sensibilisation à la santé mentale, gestion du stress lié aux incidents critiques, etc.)
- Mettre en œuvre la discussion de soutien
- Mettre en œuvre le programme d'aide aux employés et à leur famille ou des ressources tierces (p. ex. discussion de soutien ou consultation de groupe par un tiers)
- Mettre en œuvre le soutien par les pairs (interne ou externe)
- Mettre en place une intervention organisationnelle (p. ex. interrompre temporairement les activités de travail pour permettre de décompresser et fournir des ressources de soutien aux travailleurs touchés)

PLEINS FEUX SUR

La gestion du stress lié aux incidents critiques (GSIC)

La gestion du stress lié aux incidents critiques (GSIC) est une approche structurée d'intervention en cas d'incident axée sur la stabilisation, le rétablissement et l'accès au soutien à la suite d'une exposition à des événements potentiellement traumatiques. Elle vise le soutien et non la correction, et n'est **pas** utilisée pour enquêter sur des incidents ou pour satisfaire aux exigences de déclaration de la LSST.

La GSIC peut comprendre des premiers soins en santé mentale, de brèves rencontres de suivi, le soutien par les pairs, la sensibilisation aux réactions de stress courantes, l'orientation vers des ressources, le désamorçage et, dans certains cas, une discussion de soutien lorsqu'elle est appliquée avec prudence par des professionnels qualifiés. Son but est de réduire le préjudice secondaire et de déterminer quelles personnes pourraient avoir besoin d'un soutien supplémentaire, et non de gérer un danger immédiat, de déterminer les causes profondes ou de corriger des conditions de travail dangereuses.

Point à retenir : Bien que les données probantes demeurent partagées quant à l'efficacité des discussions de soutien après un incident critique, les organisations devraient faire preuve de prudence ou s'abstenir de rendre obligatoire la participation des travailleurs.

Signalement des incidents

Le signalement des incidents désigne le processus de documentation et de communication des incidents, des expositions, des dangers ou des conditions liés au travail qui ont causé ou auraient pu causer un préjudice physique ou un **préjudice psychologique**, afin qu'ils puissent faire l'objet d'une intervention, d'une enquête et servir à prévenir la récurrence de ces préjudices.

Tout événement, exposition ou condition imprévus qui aurait pu causer un préjudice devrait être signalé, même si aucune blessure ou lésion (physique ou psychologique) ne s'est produite. La notification peut se faire par une communication entre le personnel de la sécurité publique et les superviseurs, les pairs, les représentants syndicaux, les équipes de soutien par les pairs ou les systèmes de signalement officiels. L'intégration des **facteurs psychosociaux** au signalement des incidents aide les organisations à cerner les cas de préjudice psychologique, à comprendre les facteurs de travail contributifs de la sécurité publique et à en prévenir la récurrence.

Intégration des facteurs psychosociaux dans les rapports d'incident

Le signalement des incidents aide les organisations à repérer les risques et les dangers et à y réagir avant que le préjudice ne s'aggrave. L'intégration des **facteurs psychosociaux** dans les systèmes de signalement existants favorise le signalement précoce, renforce la confiance et permet de veiller à ce que les interventions en milieu de travail soient sûres, centrées sur la personne et adaptées à la culture.

Quatre conseils pour intégrer les facteurs psychosociaux dans le signalement

Ce qui est signalé en milieu de travail détermine ce qui est évité. Pour repérer les risques rapidement et réduire les préjudices, le signalement devrait saisir les dangers, les incidents et les expériences des travailleurs, et non seulement les blessures ou les maladies après qu'elles se sont produites.

1. **Commencer par faire un suivi et offrir du soutien**
   Une intervention rapide après le signalement d'un incident peut témoigner d'une bienveillance et aider à orienter les travailleurs vers des ressources de soutien appropriées au besoin. Envisager une gamme de soutiens (soutien par les pairs, programme d'aide aux employés et à la famille, orientation vers des services de bien-être, soutien familial, aménagements opérationnels) et un suivi continu selon les besoins de la personne.
2. **Saisir à la fois les événements immédiats et les expositions progressives**
   Les risques ne sont pas tous liés à un seul incident. Il est également important de signaler l'exposition cumulative.
3. **Consigner le contexte de travail**
   Consigner les personnes impliquées dans l'incident ou l'exposition, ainsi que la nature de l'interaction. Consigner les conditions du milieu de travail qui pourraient avoir contribué à l'incident, comme le travail en isolement, la pression du temps, le manque de ressources de travail ou des attentes floues. Ensemble, ces renseignements aident à dégager des tendances, à comprendre les facteurs psychosociaux contributifs et à révéler les points de risque.
4. **Traiter les quasi-incidents comme des signaux précieux**
   Les incidents sans blessure soulignent tout de même les risques existants ou les lacunes dans les mécanismes de contrôle.

Seuils de signalement et subjectivité

En santé et en sécurité psychologiques, les seuils de signalement peuvent être moins clairs parce que le préjudice psychologique est façonné par l'expérience et la perception du travailleur ou de la travailleuse, et non seulement par des événements objectivement visibles. L'accent devrait être mis sur les risques de préjudice psychologique, tout en établissant une distinction avec l'insatisfaction générale ou les conflits interpersonnels. Cela peut inclure le signalement d'une exposition répétée à des appels troublants, de la violence ou des menaces, de la détérioration morale, d'une dotation en personnel non sécuritaire, des cas d'incivilité ou des événements qui créent une tension psychologique importante. Les organisations ont besoin de procédures, de définitions et de formations claires pour que le personnel de la sécurité publique sache quoi signaler, comment le signaler et pourquoi le signalement importe pour la prévention.

Points à retenir : Le signalement dépend de la sécurité psychologique. Les membres du personnel de la sécurité publique sont plus susceptibles de signaler les erreurs, les dangers, les événements indésirables et les quasi-incidents lorsqu'ils croient pouvoir le faire sans blâme ni conséquences négatives.

Enquête sur les incidents

L'enquête sur les incidents désigne le processus structuré d'examen d'un incident lié au travail afin de comprendre ce qui s'est passé, de déterminer les causes contributives et profondes, et de fixer les changements nécessaires pour prévenir la récurrence. Les enquêtes peuvent prendre en compte les facteurs physiques, opérationnels et **psychosociaux** qui ont contribué au préjudice ou à l'augmentation du risque.

Considérations psychosociales lors de l'enquête

L'intégration des considérations psychosociales dans les enquêtes sur les incidents aide les organisations à mieux comprendre et à prévenir les préjudices. En plus des faits objectifs, les enquêtes devraient prendre en compte les expériences du personnel de la sécurité publique, les tendances d'exposition et le contexte organisationnel. Les organisations devraient également évaluer si le processus d'enquête lui-même pourrait générer du stress supplémentaire et prendre des mesures pour réduire au minimum les préjudices involontaires.

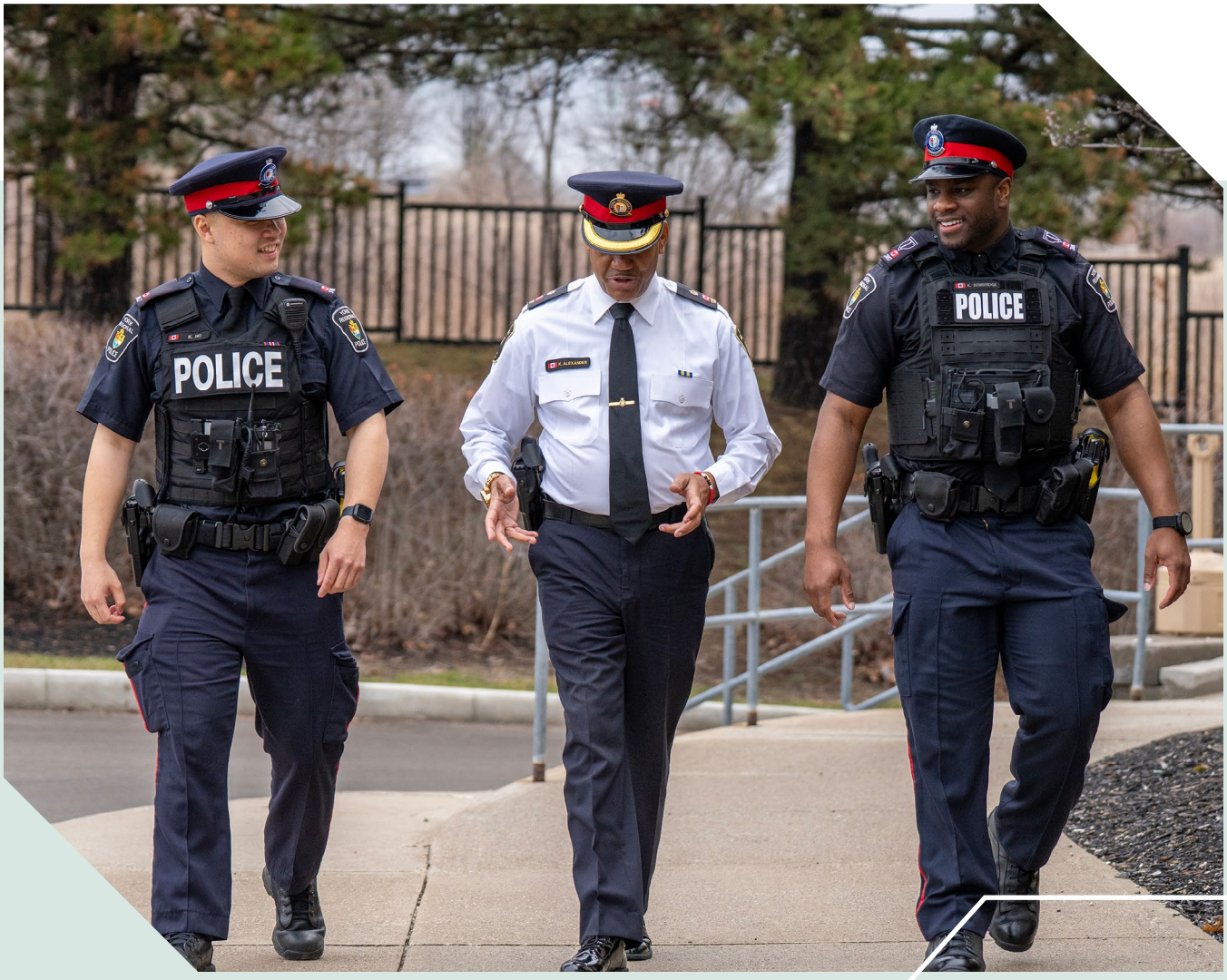


Image fournie par la police régionale de York

PLEINS FEUX SUR

Les considérations psychosociales lors de l'enquête sur les incidents

Les étapes suivantes décrivent une **approche intégrée centrée sur la personne** de l'enquête sur les incidents. Les étapes ne remplacent pas les processus d'enquête existants, mais elles ajoutent une plus grande prise en compte des **facteurs psychosociaux**, des réalités opérationnelles et de la prévention des préjudices. Ceci montre un processus d'enquête sur les incidents standard, comportant des consignes supplémentaires pour aider à cerner et à traiter les risques psychosociaux.

PERSPECTIVE PSYCHOSOCIALE

Centrée sur la personne | **Centrée sur les causes profondes** | **Centrée sur les risques et les dangers**

Protéger et gérer le lieu de l'accident — 01

- Évaluer les lieux
- Préserver les preuves
- Identifier les témoins
- **Évaluer le risque de préjudice psychologique et la vulnérabilité des personnes touchées**

Aviser les personnes appropriées — 02

- Personnes-ressources appropriées au sein de la direction
- Organisme gouvernemental compétent, au besoin

Faire enquête — 03

- Recueillir des renseignements
- Interroger les témoins
- **Approche centrée sur la personne, éviter le blâme**
- Analyse
- **Mettre l'accent sur les causes profondes, y compris les facteurs psychosociaux**

Produire un rapport — 04

- Conclusions
- Recommandations
- **Axé sur la prévention**

Mettre à profit les fonctions et rôles appropriés pour obtenir des résultats positifs

- Ressources humaines
- Santé et sécurité au travail
- Professionnels de la santé mentale et du bien-être

PARTIE 5

Rétablissement

La présente section se concentre sur la façon dont les organismes de sécurité publique peuvent soutenir le rétablissement, le maintien en poste et le retour au travail à la suite d'un préjudice psychologique ou de défis plus larges liés à la santé. Elle explique comment une planification coordonnée, des mesures d'adaptation significatives, un contact précoce et bienveillant, ainsi que des responsabilités partagées entre les parties du milieu de travail peuvent aider le personnel de la sécurité publique à demeurer en contact avec le travail ou à s'y réengager en toute sécurité au fil du temps.

Ressources pour vous aider à amorcer le rétablissement

Rétablissement, maintien en poste et retour au travail

Le maintien en poste et le retour au travail sont des processus de rétablissement coordonnés qui aident le personnel de la sécurité publique à rester lié à un travail significatif ou à s'y réengager en toute sécurité après une absence.

Le maintien en poste et le retour au travail ne sont pas des événements ponctuels, mais des processus continus façonnés par les exigences opérationnelles, les besoins individuels, les mesures d'adaptation et la collaboration entre de multiples parties du milieu de travail.

Intervention et soutien précoces

L'un des outils les plus puissants pour soutenir le rétablissement et la participation au travail est l'intervention précoce, qui commence par le maintien du lien entre le personnel de la sécurité publique et le milieu de travail dans la mesure du possible. Des stratégies telles que des tâches modifiées, des horaires prévisibles, une réaffectation temporaire, une planification de l'exposition progressive et un soutien en santé mentale aident à maintenir la routine, l'identité, le sentiment d'utilité et les liens. Ces mesures peuvent prévenir des absences inutiles et réduire le risque d'invalidité à long terme.

À garder en mémoire : Un retour au travail précipité peut être tout aussi préjudiciable qu'une absence prolongée. Les responsables doivent établir un climat de confiance, renforcer les liens et travailler en fonction de la capacité de la personne pour soutenir une réintégration sûre et durable.

Contexte juridique et mesures d'adaptation en santé mentale

Les organismes de sécurité publique ont l'obligation légale d'adapter le travail pour les employés en situation de handicap, y compris ceux ayant des troubles de santé mentale, en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Un *handicap* comprend des conditions visibles et non visibles, comme des troubles de santé mentale, et les travailleurs ont droit au même niveau de protection et de soutien que les personnes ayant des blessures physiques.

Les mesures d'adaptation désignent le processus consistant à apporter des ajustements raisonnables au travail ou à l'environnement de travail pour éliminer les obstacles et permettre au personnel de la sécurité publique de demeurer au travail ou d'y retourner en toute sécurité. Cela peut inclure des changements dans les tâches, les horaires, le lieu de travail, le niveau d'exposition, la supervision, l'équipement, l'affectation d'équipe ou les soutiens, et devrait se concentrer sur la possibilité d'une participation significative au travail tout en favorisant le rétablissement.

Cette obligation s'applique **jusqu'à la contrainte excessive**, qui représente la limite légale des mesures d'adaptation. La contrainte excessive ne peut être invoquée que sur la base des éléments suivants :

- Un coût important qui menace la viabilité de l'organisation.
- Des risques pour la santé et la sécurité de la personne ou des autres.
- La disponibilité de sources de financement externes.

Elle ne comprend pas les inconvénients, les préoccupations d'ordre moral ou les préférences.

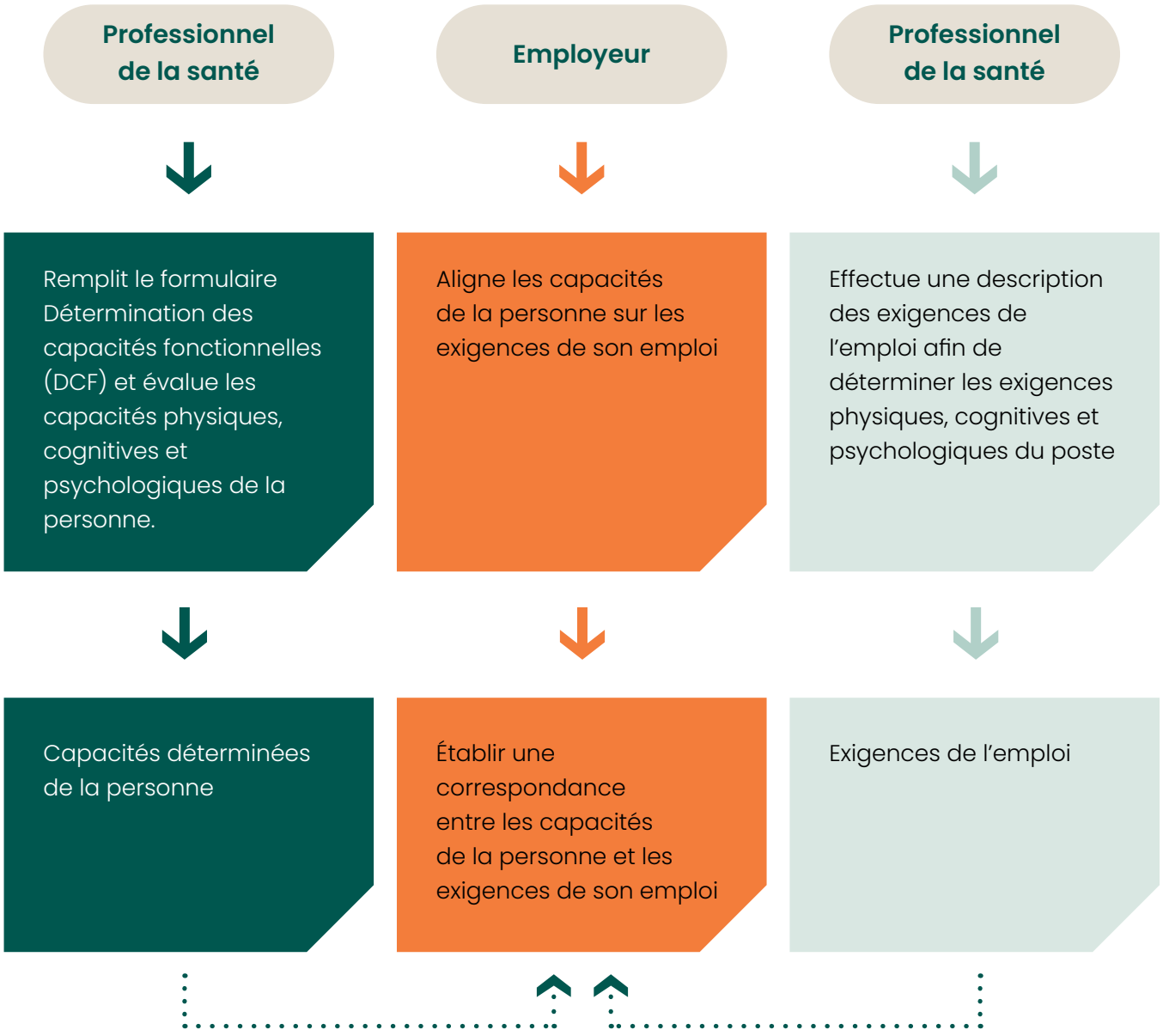
En pratique, les mesures d'adaptation nécessitent une approche centrée sur les capacités, qui se concentre sur ce que la personne peut faire plutôt que sur son diagnostic. Les capacités fonctionnelles (souvent communiquées par les professionnels de la santé) guident l'identification des tâches et des soutiens appropriés.

À garder en mémoire : Se concentrer sur les capacités fonctionnelles, non sur des hypothèses, et ne jamais demander d'information sur le diagnostic. La planification du rétablissement est plus efficace lorsqu'elle repose sur ce que la personne peut faire actuellement, assortie de suivis réguliers et d'ajustements au fil du temps.

L'obligation de se renseigner

Les responsables ont également une **obligation de se renseigner** en vertu du **Code des droits de la personne de l'Ontario**. Lorsqu'il existe des indices raisonnables qu'une personne pourrait être en situation de handicap, comme des changements dans le comportement, l'assiduité, le rendement, le fonctionnement ou la capacité à gérer les exigences opérationnelles, les responsables doivent engager la conversation avec respect pour déterminer si un soutien ou des mesures d'adaptation sont nécessaires. Cela est particulièrement important pour la santé mentale, où la **stigmatisation** peut retarder la divulgation ou empêcher les travailleurs de demander de l'aide.

Établir une correspondance entre les capacités de la personne et les exigences de son emploi



Vie privée, confidentialité et processus clairs

La protection de la vie privée et la confidentialité sont essentielles aux processus de soutien au maintien en poste et au retour au travail, particulièrement en ce qui concerne la santé mentale. Des pratiques claires en matière de protection de la vie privée aident à établir la confiance, à réduire la peur de la **stigmatisation** ou des conséquences négatives, et à faciliter la recherche de soutien précoce par les travailleurs.

Les milieux de travail doivent se conformer aux lois applicables sur la protection de la vie privée, notamment la ***Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé***, qui régit la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels sur la santé. Les employeurs doivent donc faire ce qui suit :

- Préserver la confidentialité et la sécurité des renseignements sur les travailleurs
- Limiter la divulgation au strict nécessaire pour les mesures d'adaptation, les réclamations et la planification du retour au travail
- Utiliser des renseignements sur les capacités fonctionnelles plutôt que des diagnostics médicaux
- Veiller à ce que les fournisseurs tiers respectent les mêmes exigences en matière de vie privée et de confidentialité

À garder en mémoire : La documentation transmise dans le cadre des processus de réclamation et d'assurance devrait être aussi confidentielle, claire et accessible que possible, afin que le processus n'ajoute pas de stress ni ne crée d'obstacles supplémentaires aux soins.



Rôles et responsabilités dans le maintien en poste et le retour au travail

Le rétablissement est plus efficace lorsque les rôles sont clairement compris et coordonnés à l'échelle du milieu de travail.

PARTIE	PRINCIPALES RESPONSABILITÉS
SUPERVISEUR OU SUPERVISEURE	Maintenir la communication, soutenir les mesures d'adaptation, suivre les progrès, repérer les préoccupations rapidement et favoriser une équipe psychologiquement sûre.
TRAVAILLEUR OU TRAVAILLEUSE	Participer à la planification, communiquer les renseignements pertinents sur les capacités fonctionnelles (non les renseignements personnels sur la santé), s'engager dans le rétablissement et communiquer si le plan doit être ajusté.
EMPLOYEUR	Offrir des processus de maintien en poste et de retour au travail, du travail convenable, des mesures d'adaptation, des ressources et une surveillance pour assurer la conformité légale et la coordination. En savoir plus sur les responsabilités de l'employeur
FOURNISSEUR DE SOINS DE SANTÉ	Évaluer le rétablissement et communiquer les capacités fonctionnelles, les restrictions et les recommandations pertinentes pour une participation sécuritaire au travail.
PROFESSIONNEL OU PROFESSIONNELLE DE LA GESTION DE L'INVALIDITÉ	Coordonner la communication, soutenir la planification, suivre la mise en œuvre et aider à éliminer les obstacles au rétablissement et à la réintégration.

S'orienter parmi les soutiens en santé mentale, les réclamations pour lésions professionnelles et d'autres ressources essentielles peut sembler exigeant. Boots on the Ground offre un programme bénévole et gratuit de défense des droits afin d'aider les travailleurs blessés à comprendre et à utiliser le système.

Accéder au programme de défense des droits des travailleurs blessés de Boots on the Ground

Considérations familiales dans le rétablissement

Les transitions soudaines entre le travail et les congés peuvent augmenter le stress tant pour la personne blessée que pour sa famille et ses proches. S'il y a lieu et avec un consentement consigné par écrit, les organisations peuvent réduire la confusion en offrant des processus clairs, qui protègent la vie privée, qui soutiennent la communication, la planification du rétablissement et l'accès aux ressources. Par exemple :

- Fournir une trousse d'information en langage simple sur les congés et le rétablissement pour la personne et sa famille.
- Offrir des options de programme d'aide aux employés et à leur famille, de soutien par les pairs, de soutien culturel ou communautaire accessibles aux familles et qui comprennent la complexité du travail en sécurité publique.
- Envisager des séances d'orientation ou de ressources facultatives pour les familles conçues pour le personnel de la sécurité publique et sa famille. Consulter le modèle de Garnet Families pour plus de renseignements[41].

Facteurs du milieu de travail qui influencent le rétablissement

Les facteurs du milieu de travail peuvent soit soutenir le rétablissement et le maintien en poste réussi, soit créer des obstacles supplémentaires qui ralentissent les progrès, augmentent le stress ou contribuent à la récurrence, notamment (sans s'y limiter) :

- Le soutien des superviseurs
- La culture d'équipe
- La stigmatisation
- La conception du travail et ses exigences
- Les mesures d'adaptation
- Les réclamations et processus administratifs
- La préparation des travailleurs

Les programmes efficaces prennent en compte ces facteurs de façon combinée, en reconnaissant que le rétablissement est façonné par l'interaction entre les conditions de travail, les processus du système et les besoins individuels.



Aborder la stigmatisation pendant le rétablissement

> *Quels types de termes stigmatisants utilisez-vous? Et si votre partenaire vous entend dire ces choses, pensez-vous qu'il ou elle va lever la main et dire "Hé, moi aussi je réagis mal"?*
>
> **– Tony, ancien policier**
>
> *Citation traduite de l'anglais*

La **stigmatisation liée à la santé mentale** peut retarder le rétablissement lorsque les membres du personnel de la sécurité publique craignent le jugement, la perte de confiance ou des suppositions négatives quant à leurs compétences s'ils divulguent leur détresse ou utilisent des **mesures d'adaptation** au travail. Les responsables peuvent réduire ces obstacles en protégeant la confidentialité, en intervenant face aux commentaires ou préjugés stigmatisants, en modélisant des comportements respectueux et en promouvant la sensibilisation à la santé mentale.

Accéder à la trousse d'outils de lutte contre la stigmatisation

Soutenir le personnel de la sécurité publique actif et retraité

Le soutien au rétablissement et à la transition devrait s'étendre au-delà du service actif. Le personnel de la sécurité publique retraité ou sur le point de l'être a souvent besoin de soutien pour les aspects émotionnels de la transition, lesquels peuvent être aggravés par la stigmatisation entourant sa propre santé mentale, ce qui le décourage de chercher de l'aide ou de s'investir pleinement dans sa vie à la retraite. Les organisations devraient favoriser une culture d'acceptation qui comprend des ressources consacrées telles que des services de consultation, des groupes de soutien dirigés par des pairs et une planification de la transition adaptée aux expériences du personnel de la sécurité publique. Le personnel de la sécurité publique à la retraite apporte également un savoir expérientiel précieux : en offrant du soutien par les pairs et du mentorat, et en démontrant qu'il est acceptable de prioriser le bien-être, il peut servir de modèle influent qui aide à réduire la stigmatisation à chaque étape de la carrière.

Intégrer le rétablissement à l'amélioration continue

Les processus de rétablissement révèlent des renseignements importants sur la façon dont le travail est conçu, géré et soutenu. Lorsque le personnel a besoin de mesures d'adaptation, éprouve de la difficulté à demeurer au travail ou fait face à des obstacles lors du retour, des enjeux plus larges pourraient être en cause. Pour traduire cet apprentissage en actions, les organisations peuvent examiner les tendances et les obstacles liés au maintien en poste et au retour au travail, cerner les problèmes récurrents en milieu de travail et utiliser ces constatations pour renforcer les mécanismes de contrôle en amont, la planification et l'amélioration continue.

PARTIE 6

Amélioration continue

La mesure aide les organisations à obtenir des données probantes pour orienter les actions futures et l'amélioration continue. La présente section explique ce qu'il faut mesurer, comment combiner les indicateurs précurseurs et retardés, et comment intégrer les mesures aux systèmes existants du milieu de travail.

Ressources pour vous aider à démarrer la mesure, l'apprentissage et l'amélioration continue

Pourquoi mesurer?

Sans mesure, sans apprentissage et sans amélioration continue, les efforts en matière de santé et de sécurité psychologiques demeurent réactifs, incohérents ou déconnectés de la réalité du travail.

Un programme de santé et de sécurité psychologiques n'est pas statique : les exigences opérationnelles, la dotation en personnel, les risques, les priorités et les besoins du personnel évoluent au fil du temps. La mesure fournit le retour nécessaire pour s'adapter et maintenir la pertinence, et soutient la diligence raisonnable en démontrant que les risques sont cernés, suivis et gérés de manière systématique. Elle devrait lier les expériences du personnel aux actions organisationnelles, sans être considérée comme un simple exercice de conformité.

Ce qu'il faut mesurer

Une approche globale utilise des indicateurs précurseurs et retardés, ainsi que des renseignements quantitatifs et qualitatifs. L'examen combiné des deux montre si les éléments clés du système sont mis en œuvre et s'ils contribuent à des conditions plus saines au fil du temps.

INDICATEURS PRÉCURSEURS (SIGNES PRÉCOCES QUE LE SYSTÈME FONCTIONNE)	INDICATEURS RETARDÉS (RÉSULTATS SURVENUS)
Réalisation des formations et participation aux activités de sensibilisation	Roulement de personnel, tendances de rétention, absentéisme et tendances liées à l'invalidité
Suivis, comptes rendus et interventions bienveillantes des superviseurs	Rapports d'incident, conclusions d'enquêtes et thèmes récurrents
Groupes de discussion, engagement des travailleurs et possibilités de commentaires	Roulement et attrition du personnel

Les organisations peuvent également mesurer des domaines plus larges tels que le soutien de la direction, les facteurs de risque psychosociaux et les conditions de travail, les tendances en matière de lésions et de détresse psychologiques, les résultats du retour au travail et les thèmes émergeant des incidents, des plaintes, des griefs, du soutien par les pairs et des enquêtes. Les données devraient être regroupées et gérées de manière à protéger la confidentialité, en particulier lorsque des renseignements sensibles sur la santé psychologique sont impliqués.

Comment mesurer et qui est responsable?

La mesure devrait être intégrée aux processus existants de santé et sécurité au travail, de ressources humaines, de gestion de l'invalidité, d'examen opérationnel et de comité plutôt que traitée comme un travail séparé. Cela peut se faire en partageant la charge, par exemple :

- Examiner les indicateurs psychosociaux lors des réunions de comité ou de groupe de travail
- Intégrer les considérations psychosociales dans les inspections et les enquêtes sur les incidents
- Utiliser des sondages, des évaluations des risques ou des analyses des causes profondes pour comprendre l'expérience des travailleurs
- Mettre à profit les données administratives déjà recueillies
- Suivre régulièrement les indicateurs précurseurs et retardés

À garder en mémoire : Optez pour des mesures faciles à prendre en charge. Un ensemble restreint d'indicateurs significatifs examinés de manière cohérente est souvent plus utile qu'un ensemble plus vaste difficile à interpréter ou à appliquer.



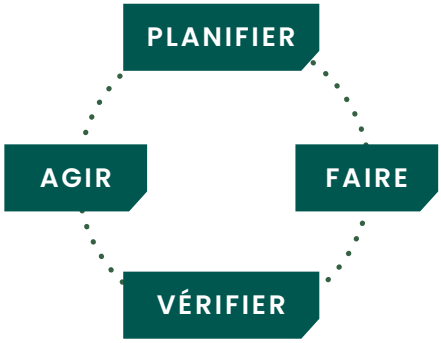
Utilisation du cycle Planifier-Faire-Vérifier-Agir

Planifier

1. Établir les priorités en examinant le contexte, les risques actuels et les éléments que vous souhaitez renforcer
2. Déterminer votre stade de maturité pour chaque élément sélectionné, puis fixer des objectifs réalistes pour vous aider à passer au stade suivant
3. Choisir des indicateurs, y compris une combinaison de mesures précurseures et retardées, quantitatives et qualitatives
4. Attribuer les rôles et responsabilités pour la collecte, l'examen et le traitement des renseignements

Faire

1. Intégrer les activités de mesure aux systèmes et processus existants du milieu de travail
2. Recueillir les données et suivre les indicateurs comme prévu



Vérifier

1. Examiner les données et les indicateurs pour évaluer les progrès vers les objectifs
2. Évaluer si la mise en œuvre se déroule comme prévu et si les mesures fournissent des renseignements significatifs

Agir

1. Utiliser les constatations pour déterminer les améliorations et combler les lacunes
2. Ajuster les objectifs, les mesures, les rôles ou les processus au besoin
3. Poursuivre le cycle en utilisant les résultats

Élaborer votre programme – S'adapter à votre réalité

La ligne directrice organisationnelle de l'ASSSP adopte une approche intégrée de la prévention, de l'intervention et du rétablissement pour les organismes de sécurité publique.

En reconnaissant que chaque service a des besoins uniques, les ressources et les outils sont fournis et catégorisés pour soutenir les organisations qui se préparent, se lancent, progressent ou mettent en œuvre des pratiques prometteuses pour un travail de sécurité publique psychologiquement sain et sécuritaire.

Accéder au carrefour de ressources

Glossaire

Les mesures d'adaptation
Ajustements apportés au travail ou au milieu de travail qui éliminent les obstacles et soutiennent la capacité d'une personne à participer au travail.

Épuisement professionnel
État d'épuisement physique, émotionnel et mental causé par un stress professionnel continu, souvent marqué par une baisse de motivation, une efficacité moindre et un sentiment plus négatif envers le travail[42].

Amélioration continue
Processus continu d'amélioration des systèmes, des pratiques et des résultats fondé sur les données, la rétroaction et l'apprentissage.

Mesures de contrôle
Mesures prises pour éliminer ou réduire la probabilité ou l'incidence d'un préjudice.

Exposition cumulative
Exposition répétée ou prolongée à des facteurs psychosociaux susceptibles de causer un préjudice graduel au fil du temps.

Empathie
Capacité de comprendre et de partager les sentiments d'autrui, en offrant du soutien sans jugement.

Employeur
Selon la définition de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST), « personne qui emploie un ou plusieurs travailleurs ou qui loue les services d'un ou de plusieurs travailleurs. S'entend en outre de l'entrepreneur ou du sous-traitant qui ex.cyte un travail pou fournit des services. » Peut également désigner la haute direction[43].

Exposition
Fréquence, durée, intensité et prévisibilité avec lesquelles une personne est confrontée à un danger ou à un facteur psychosocial.

Capacités fonctionnelles
Renseignements décrivant ce qu'une personne peut accomplir en toute sécurité au travail, utilisés pour guider les mesures d'adaptation.

Préjudice
Tout ce qui nuit à la santé d'une personne, y compris les blessures physiques ou psychologiques.

Danger
Source, situation ou acte ayant le potentiel de causer un préjudice.

Identification des dangers
Processus visant à reconnaître les dangers et à en définir les caractéristiques.

Santé
État de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité[44].

Hiérarchie des mesures de contrôle
Cadre utilisé pour hiérarchiser les stratégies de contrôle, des plus efficaces (élimination des dangers à la source) aux moins efficaces (stratégies à l'échelle individuelle)[4].

Enquête sur les incidents
Examen structuré visant à comprendre ce qui s'est passé et à prévenir toute récurrence.

Autonomie décisionnelle
Degré d'autonomie et d'influence qu'a une personne sur la manière dont son travail est exécuté.

Exigences de l'emploi
Exigences physiques, cognitives et émotionnelles d'un emploi qui nécessitent des efforts et peuvent contribuer à une tension émotionnelle lorsqu'elles sont excessives.

Soutien dans le travail
Ressources mises à la disposition d'une personne, y compris la supervision, le soutien des collègues, les outils et la formation..

Indicateurs retardés
Mesures qui reflètent des résultats déjà survenus, tels que les blessures, les absences ou les réclamations.

Violence latérale
Comportements préjudiciables dirigés contre des pairs ou des collègues ayant un niveau de pouvoir ou un statut semblable, comme l'intimidation, le commérage, l'exclusion, la menace, la rétention d'information ou le dénigrement d'autrui[45]. Ces comportements peuvent nuire à la confiance, à la sécurité, aux relations et au bien-être en milieu de travail.

Indicateurs précurseurs
Mesures proactives qui signalent si les activités et systèmes de prévention fonctionnent comme prévu.

Modèle de maturité
Cadre décrivant les étapes du développement d'un programme au fil du temps, de la sensibilisation initiale aux pratiques ancrées dans la culture.

Santé mentale
État de bien-être dans lequel une personne réalise ses capacités, peut faire face aux tensions normales de la vie, peut accomplir un travail productif et est en mesure de contribuer à sa communauté[8].

Stigmatisation liée à la santé mentale
Attitudes, croyances ou comportements négatifs envers la santé mentale ou la recherche d'aide pouvant empêcher l'accès au soutien.

Problème de santé mentale ou maladie mentale
Affection médicalement diagnostiquable entraînant une altération importante du fonctionnement cognitif, émotionnel ou social[9].

Blessure psychologique liée au travail
Atteinte à la santé mentale qui nuit considérablement au fonctionnement d'une personne au travail ou dans sa vie quotidienne.

Blessure morale
Détresse émotionnelle ou psychologique qui survient lorsqu'une personne vit des actions qui entrent en conflit avec ses valeurs ou son sens du bien et du mal, ou qu'elle en est témoin.

Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail
Ensemble coordonné de procédures et de processus conçu pour favoriser l'amélioration continue de la santé et de la sécurité en milieu de travail.

Organisation
Compagnie, société, entreprise, firme, autorité ou institution, ou une partie de celle-ci, qui possède ses propres fonctions, sa propre gestion et sa propre administration.

Approche centrée sur la personne
Approche qui donne la priorité aux besoins, aux préférences, aux valeurs et à l'autonomie de la personne dans la prise de décisions et les processus de soutien.

Planifier–Faire–Vérifier–Agir
Cycle d'amélioration continue utilisé pour planifier, mettre en œuvre, évaluer et affiner les actions.

Trouble de stress post-traumatique
Trouble de santé mentale diagnostiquable qui peut se développer après une exposition à un décès réel ou à une menace de décès, à une blessure grave ou à la violence. Les symptômes peuvent inclure des souvenirs envahissants, de l'évitement, des changements d'humeur et des réactions accrues de stress[9].

Blessure de stress post-traumatique
Terme général utilisé pour décrire un préjudice psychologique pouvant survenir après une exposition traumatique. Elle peut inclure le TSPT ou d'autres répercussions de traumatismes sur la santé mentale, et est souvent utilisée dans le contexte de la sécurité publique pour reconnaître les blessures sans se concentrer uniquement sur un diagnostic[46].

Préjudice psychologique
Toute répercussion défavorable sur la santé et le fonctionnement psychologiques d'une personne, y compris les affections liées au stress, les troubles de santé mentale ou une capacité réduite.

Santé psychologique
Voir Santé mentale.

Programme de santé et sécurité psychologiques
Ensemble coordonné et continu de politiques, de processus et de pratiques conçu pour prévenir les préjudices psychologiques, promouvoir le bien-être et soutenir l'intervention et le rétablissement au sein d'une organisation.

Incident psychologique
Événement, exposition ou condition (ponctuel ou cumulatif) présentant le potentiel de causer un préjudice psychologique.

Sécurité psychologique
Croyance partagée selon laquelle les gens peuvent s'exprimer, poser des questions, soulever des préoccupations et commettre des erreurs sans crainte de conséquences négatives[47].

Lieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire
Lieu de travail qui agit de façon active pour prévenir les préjudices psychologiques et promouvoir le bien-être mental grâce à ses systèmes, à ses pratiques et à sa culture.

Facteurs psychosociaux
Conditions de travail qui influent sur la manière dont le travail est vécu et qui peuvent être protectrices ou préjudiciables[14].

Risque psychosocial
Probabilité qu'une exposition à des facteurs psychosociaux préjudiciables entraîne un préjudice, combinée à la gravité de ce préjudice.

Évaluation des risques psychosociaux
Processus structuré utilisé pour cerner, analyser et évaluer les risques psychosociaux en fonction des conditions du milieu de travail, des expériences des travailleurs et des données pertinentes.

Climat de sécurité psychosociale
Perception partagée de la valeur et de la priorité accordées par une organisation à la santé et à la sécurité psychologiques par le biais de ses politiques, de ses pratiques et des comportements de sa direction[24].

Personnel de la sécurité publique
Personnel qui veille à la sécurité et à la sûreté des Canadiens, comme les agents de police, le personnel correctionnel, les agents de probation et de libération conditionnelle, les coroners, les pathologistes judiciaires, les pompiers, les gardes forestiers luttant contre les incendies de forêt, les enquêteurs sur les incendies, les experts judiciaires, les agents de terrain, le personnel des centres provinciaux d'opérations d'urgence, les techniciens ambulanciers, les répartiteurs d'ambulances et les inspecteurs du bien-être animal.

Données qualitatives
Renseignements non numériques tirés de mots, de récits, d'observations ou de commentaires.

Données quantitatives
Renseignements numériques qui peuvent être comptés, mesurés, comparés ou suivis.

Retour au travail
Processus coordonné qui aide les travailleurs à réintégrer le travail en toute sécurité à la suite d'une absence.

Évaluation des risques
Processus global consistant à cerner les dangers, à analyser les risques et à évaluer leur importance.

Gestion des risques
Processus consistant à cerner les dangers, à évaluer les risques, à mettre en œuvre des mesures de contrôle, ainsi qu'à surveiller et à revoir leur efficacité.

Analyse des causes profondes
Processus structuré utilisé pour déterminer les facteurs contributifs sous-jacents liés aux systèmes lors d'incidents ou de problèmes.

Maintien en poste
Stratégies qui aident les travailleurs à demeurer au travail en toute sécurité tout en gérant des défis liés à la santé.

Réaction de stress
La réaction de stress est la réponse normale du corps à une exigence, une menace ou un défi perçu[48]. À court terme, elle peut favoriser la concentration et le rendement. Cependant, lorsque le stress est fréquent, intense ou prolongé (et que la récupération est limitée), il peut contribuer à la fatigue, à une baisse de fonctionnement et à un risque accru de préjudice psychologique.

Superviseur ou superviseure
Selon la définition de la LSST, « personne qui a la responsabilité d'un lieu de travail ou qui a autorité sur un travailleur ». Les titres peuvent varier (p. ex., gestionnaire, directeur ou directrice, responsable, surintendant ou surintendante)[43].

Système de travail
Combinaison de personnes, de tâches, de processus, d'environnement et de facteurs organisationnels qui façonnent l'exécution du travail.

Événement traumatique
Expériences directes ou indirectes de décès effectif ou menaçant, de blessure grave ou de violence sexuelle[9,40,49].

L'approche à double perspective
Approche qui rassemble les forces des modes de connaissance autochtones et occidentaux, en les utilisant tous deux pour soutenir une compréhension et des actions plus équilibrées, respectueuses et adaptées à la culture[6,7].

Contrainte excessive
Limite légale de l'obligation d'adaptation, fondée sur un coût financier important ou des risques majeurs pour la santé et la sécurité.

Travailleur ou travailleuse

Selon la définition de la LSST, s'entend en outre de la personne qui exécute un travail ou fournit des services contre une rémunération en argent ou sans rémunération en argent dans le cadre de programmes ou d'arrangements particuliers43.

Engagement des travailleurs

Participation significative des travailleurs à la recherche des risques, à la recherche de solutions et à la prise de décisions.

Lieu de travail

Selon la définition de la LSST, « bien-fonds, local ou endroit où le travailleur est employé ou près duquel il travaille ou objet sur lequel ou près duquel il travaille »[43].

Bien-être en milieu de travail

Le bien-être en milieu de travail représente votre expérience globale de la santé, de la sécurité et du soutien au travail. Il repose sur une approche collective et équilibrée visant à protéger et à promouvoir la santé physique et psychologique des travailleurs.



Références

1. Institute for Work and Health. Lower injury rates found when workers feel their workplace prioritizes their wellbeing. 2025. https://www.iwh.on.ca/plain-language-summaries/lower-injury-rates-found-when-workers-feel-their-workplace-prioritizes-their-wellbeing
2. Amoadu M, Ansah EW, Sarfo JO. Influence of psychosocial safety climate on occupational health and safety: A scoping review. *BMC Public Health*. 2023;23(1):1344. doi:10.1186/s12889-023-16246-x
3. de Oliveira C, Saka M, Bone L, Jacobs R. The role of mental health on workplace productivity: A critical review of the literature. *Appl Health Econ Health Policy*. 2023;21(2):167-193. doi:10.1007/s40258-022-00761-w
4. Schulte PA, Sauter SL, Pandalai SP, et al. An urgent call to address work‐related psychosocial hazards and improve worker well-being. *Am J Ind Med*. 2024;67(6):499-514. doi:10.1002/ajim.23583
5. Song SS, Smith P, Zadow A, Loh MY, Pienkowski M, Dollard M. Psychosocial Safety Climate (PSC), Workplace Mental Health (MH) Stigma and Psychological Distress Among Canadian Employees: A Cross-Sectional Analysis. *J Occup Environ Med*. Published online 2026. doi:10.1097/JOM.0000000000003757
6. Bartlett C, Marshall M, Marshall A. Two-eyed seeing and other lessons learned within a co-learning journey of bringing together Indigenous and mainstream knowledges. *Can J Environ Educ*. 2012;17:331-340.
7. Peltier C. An application of two-eyed seeing: Indigenous research methods. *Int J Qual Methods*. 2018;17. doi:10.1177/1609406918812346
8. World Health Organization. Mental health fact sheet. Published online 2022. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response
9. American Psychiatric Association. Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders. Published online 2013. https://doi.org/10.1176/appi.books.9780890425596
10. Carleton RN, Afifi TO, Turner S, et al. Mental Disorder Symptoms among Public Safety Personnel in Canada. *Can J Psychiatry*. 2018;63(1):54-64. doi:10.1177/0706743717723825
11. Department of National Defence. The mental health continuum model. Government of Canada. 2008. https://www.canada.ca/en/department-national-defence/services/benefits-military/health-support/road-to-mental-readiness/mental-health-continuum-model.html
12. Bennett P, Williams Y, Page N, Hood K, Woollard M, Vetter N. Associations between organizational and incident factors and emotional distress in emergency ambulance personnel. *Br J Clin Psychol*. 2005;44(2):215-226. doi:10.1348/014466505x29639
13. Canada PS. Evaluation of the Initiatives to Address Post-Traumatic Stress Injuries (PTSI) Evaluation Report. May 29, 2023. Accessed July 7, 2026. https://www.publicsafety.gc.ca/cnt/rsrcs/pblctns/vltn-nttvs-ddrss-pts-njrs/index-en.aspx
14. CSA Group. CSA Z1003-22: Psychological health and safety in the workplace. Published online 2022.
15. Killip SC, MacDermid JC, Thayalan N, Lomotan M, Gewurtz RE, Sinden KE. Exploring Canadian career firefighters' understanding of the return-to-work process after musculoskeletal injuries. *J Occup Rehabil*. 2024;34:582-593. doi:10.1007/s10926-023-10147-x

16. Kirsh B, Slack T, King CA. The nature and impact of stigma towards injured workers. *J Occup Rehabil*. 2012;22(2):143-154. doi:10.1007/s10926-011-9335-z

17. Link BG, Phelan JC. Conceptualizing Stigma. *Annu Rev Sociol*. 2001;2:363-385.

18. Goffman E. *Stigma : Notes on the Management of Spoiled Identity*. Prentice-Hall; 1963.

19. Ontario Ministry of the Attorney General RSO. *Human Rights Code, R.S.O. 1990*, c. H.19. 1990. https://www.ontario.ca/laws/statute/90h19

20. Ontario Ministry of the Attorney General. *Workplace Safety and Insurance Act, 1997*, S.O. 1997, c. 16, Sched. A. 1997. https://www.ontario.ca/laws/statute/97w16

21. Van Eerd D, Ragunathan S, Gross DP, et al. Implementation of post-traumatic stress injury programs in Alberta first responder organizations: a qualitative study. *Disabil Rehabil*. 2026;0(0):1-16. doi:10.1080/09638288.2026.2667689

22. Nebbs A, Martin A, Neil A, Broughton K, Dawkins S, Roydhouse J. Implementing the ISO 45003 standard: An approach combining implementation teams and a facilitated planning process (Preprint.) Published online 2024. doi:10.2139/ssrn.4849383

23. Granger S, Turner N. Work injuries and mental health challenges: A meta-analysis of the bidirectional relationship. *Pers Psychol*. 2025;78(1):11-57. doi:10.1111/peps.12649

24. Pienkowski M, Dollard M, Smith P. The combined effect of psychosocial safety climate and OHS vulnerabilities on workplace injury risks. *Am J Ind Med*. 2026;69(3):155-162. doi:10.1002/ajim.70049

25. Zadow AJ, Dollard MF, McLinton SS, Lawrence P, Tuckey MR. Psychosocial safety climate, emotional exhaustion, and work injuries in healthcare workplaces. *Stress Health*. 2017;33(5):558-569. doi:10.1002/smi.2740

26. Mental Health Research. *Mental Health in Canadian Workplaces Report*. 2025. https://www.mhrc.ca/workplace-mh-2025

27. Knezevic A, Allan J, Cameron J, Olcoń K, Pai P. Workplace wellbeing in action: A qualitative exploration of a champion-led approach in healthcare. *Health Serv Insights*. 2025;18:11786329251387227. doi:10.1177/11786329251387227

28. Biswas A, Nasir K, Robson LS, Yanar B, Jetha A, Gignac MAM. Understanding the roles and experiences of workplace well-being champions: A qualitative study. *Int J Workplace Health Manag Adv Online Publ*. Published online 2026. doi:10.1108/IJWHM-09-2025-0240

29. Richmond R, Campbell M, Delaney L, Ricciardelli R, Cramm H. Where and how do organizations support families? Work-family conflict and the identification of current initiatives for family-forward policies, practices, and programs. *J Mil Veteran Fam Health*. 2024;10(1):3-6. doi:10.3138/jmvfh-2023-0030

30. Vasiliadis HM, Dezetter A, Latimer E, Drapeau M, Lesage A. Assessing the Costs and Benefits of Insuring Psychological Services as Part of Medicare for Depression in Canada. *Psychiatr Serv*. 2017;68(9):899-906. doi:10.1176/appi.ps.201600395

31. Kjærgaard A, Rudolf EM, Palmqvist J, Jakobsen ME, Ajslev JZN. The psychosocial hierarchy of controls: Effectively reducing psychosocial hazards at work. *Am J Ind Med*. 2025;68(3):251-266. doi:10.1002/ajim.23694

32. Canadian Centre for Occupational Health and Safety. OHS answers: Job design. OHS answers: Job design. August 28, 2025. https://www.ccohs.ca/oshanswers/hsprograms/job_design.html

33. Hobfoll SE. The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Appl Psychol*. 2001;50(3):337-421. doi:10.1111/1464-0597.00062

34. Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Schaufeli WB. The job demands–resources model of burnout. *J Appl Psychol*. 2001;86(3):499-512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499

35. Hobfoll SE. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *Am Psychol*. 1989;44(3):513-524. doi:10.1037/0003-066X.44.3.513

36. Tóth MD, Ihionvien S, Leduc C, et al. Evidence for the effectiveness of interventions to reduce mental health related stigma in the workplace: A systematic review. *BMJ Open*. 2023;13(2):067126. doi:10.1136/bmjopen-2022-067126

37. Roche E, Richardson N, Sweeney J, O'Donnell S. Workplace interventions targeting mental health literacy, stigma, help-seeking, and help-offering in male-dominated industries: A systematic review. *Am J Men's Health*. 2024;18(2). doi:10.1177/15579883241236223

38. Yahya KK, Pangil F, Yean TF, Othman SZ. The influence of person–job fit and person–organisation fit on employees' job performance. *J Bus Manag Account*. 2012;2(2):35-47. doi:10.32890/jbma2012.2.2.8663

39. Indigenous Primary Health Care Council. *Model of Holistic Health & Wellbeing from a Public Health Perspective*. 2025.

40. Carleton RN, Afifi TO, Taillieu T, et al. Exposures to potentially traumatic events among public safety personnel in Canada. *Can J Behav Sci Rev Can Sci Comport*. 2019;51(1):37-52. doi:10.1037/cbs0000115

41. Garnet Families. Resources for Public Safety & Military Families. Garnet Families. Accessed July 15, 2026. https://garnetfamilies.com/for-families/

42. American Psychological Association. Burnout. Published online 2018. https://dictionary.apa.org/burnout

43. Ministry of Labour, Immigration, Training and Skills Development, Development S. *Occupational Health and Safety Act*. 1990.

44. World Health Organization. Constitution of the World Health Organization. Published online 1946. https://www.who.int/about/governance/constitution

45. Breaking the Cycle: How Lateral Violence Training Transforms Workplaces – Indigenous Perspectives Society. Accessed August 7, 2026. https://ipsociety.ca/breaking-the-cycle-how-lateral-violence-training-transforms-workplaces/

46. CIPSRT | Posttraumatic stress injury (PTSI). Posttraumatic stress injury (PTSI). 2024. Accessed August 7, 2026. https://www.cipsrt-icrtsp.ca/en/glossary/posttraumatic-stress-injury-ptsi

47. Edmondson AC. Psychological safety and learning behavior in work teams. *Adm Sci Q*. 1999;44(2):350-383. doi:10.2307/2666999

48. Lazarus RS, Folkman S. *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer; 1984.

49. Van Eerd D, Le Pouésard M, Yanar B, et al. Return-to-Work Experiences in Ontario Policing: Injured But Not Broken. *J Occup Rehabil*. 2024;34(1):265-277. doi:10.1007/s10926-023-10135-1

Annexe A : Intégration des Sept enseignements sacrés dans la santé et la sécurité psychologiques

ENSEIGNEMENT ET VALEUR	EN PRATIQUE	ALIGNEMENT AVEC LA NORME CSA/ASC Z1003	EXEMPLES EN MILIEU DE TRAVAIL
 **Aigle** Amour *Zaagidwin*	Soyez en paix avec vous-mêmes et exprimez de l'amour envers votre famille, vos amis et votre communauté par vos actions et vos paroles.	Soutien psychologique et social Protection psychologique Civilité et respect	Les responsables prennent des nouvelles, encouragent l'équilibre, célèbrent les réussites et font du bien-être une responsabilité partagée.
 **Bison** Respect *Mnaadendimowin*	Honorez et écoutez les Aînés, les parents et les enseignants; en reconnaissant ce qui soutient et préserve la communauté.	Culture organisationnelle Civilité et respect Soutien psychologique et social	Le personnel est écouté au moyen de sondages, de groupes de discussion, de réunions et de rencontres de suivi qui orientent les décisions.
 **Ours** Courage *Aakwade'ewin*	Écoutez votre cœur et faites ce qui est juste; faites preuve de bravoure face aux défis quotidiens.	Protection psychologique Sécurité psychologique Croissance et perfectionnement	Les membres du personnel peuvent s'exprimer, signaler des dangers, faire part de leurs commentaires et remettre en question des pratiques susceptibles de causer un préjudice.
 **Sabe** Honnêteté *Gwekwaadiziwin*	Soyez véridiques envers vous-mêmes et envers les autres, sans mentir, tricher, voler ou commérer.	Leadership évident Compétences et aptitudes	Les dirigeants communiquent clairement sur les changements, les rôles, les attentes, la responsabilisation et les leçons retenues.

ENSEIGNEMENT ET VALEUR	EN PRATIQUE	ALIGNEMENT AVEC LA NORME CSA/ASC Z1003	EXEMPLES EN MILIEU DE TRAVAIL
Castor Sagesse *Nbwaakaawin*	Utilisez judicieusement vos dons, mettez à profit vos connaissances et votre expérience pour guider des actions justes.	Culture organisationnelle Civilité et respect Soutien psychologique et social	Les décisions s'appuient sur des données, des preuves, des commentaires et l'expérience, tout en favorisant l'apprentissage et le perfectionnement.
Loup Humilité *Dbaadendiziwin*	Pensez aux autres avant vous-mêmes; vivez sans arrogance, avec un sens modeste de votre propre valeur.	Culture organisationnelle Civilité et respect Leadership évident	Les dirigeants écoutent, sollicitent les idées, partagent le mérite et privilégient la collaboration par rapport à la hiérarchie ou au statut.
Tortue Vérité *Debwewin*	Cherchez toujours la vérité. Vivre la vérité, c'est mettre en pratique l'ensemble des Sept enseignements sacrés.	Culture organisationnelle Leadership évident Sécurité psychologique	L'organisation évalue les risques psychosociaux, partage ses constatations et agit en fonction de ce que vivent les membres du personnel.



Annexe B : Définitions des facteurs psychosociaux liés au travail

Les 18 facteurs liés au travail utilisés dans le cadre Radius de l'ASSSP sont organisés en trois domaines : les exigences du travail, l'autonomie décisionnelle et le soutien dans le travail.

FACTEURS LIÉS AU TRAVAIL	DÉFINITION
EXIGENCES DU TRAVAIL	
1. Temps de travail	Toute période consacrée à un travail rémunéré ainsi qu'à l'exécution des activités et fonctions liées à l'emploi. De longues heures de travail combinées à une récupération limitée peuvent nuire au sommeil, entraînant de la fatigue, une tension physiologique, une baisse de rendement, des comportements néfastes pour la santé, une altération du fonctionnement cognitif et une insatisfaction au travail.
2. Charge de travail	Quantité de travail ou temps de travail attendu d'une personne ou attribué à celle-ci. Investir de l'énergie pour faire face à une charge de travail accrue peut épuiser l'énergie nécessaire pour équilibrer les exigences professionnelles et familiales, réduire la qualité du sommeil et entraîner un déclin du bien-être mental.
3. Déséquilibre effort-récompense	Déséquilibre entre les efforts déployés par une personne et les récompenses et la reconnaissance associées. Un effort plus élevé combiné à une faible récompense est associé à des résultats défavorables sur le plan de la santé mentale. Certaines professions (p. ex., le personnel infirmier) présentent un risque plus élevé de déséquilibre, entraînant des déficiences en santé mentale, de l'épuisement professionnel et de la fatigue de compassion.

FACTEURS LIÉS AU TRAVAIL	DÉFINITION
4. Exigences cognitives	Le traitement mental requis par un rôle. Une charge de travail cognitive excessive sollicite fortement les ressources cognitives et peut mener au stress chronique, avec des effets néfastes ultérieurs sur la santé physique et mentale.
5. Exigences physiques	Niveau ou durée d'effort physique généralement requis pour accomplir les tâches professionnelles. Les exigences qui dépassent la capacité d'une personne ou l'exposition répétée à des exigences physiques insuffisamment contrôlées peuvent contribuer au stress mental ou nuire à la santé mentale.
6. Travail solitaire, télétravail, travail isolé	Une personne travaille « seule » lorsqu'elle se trouve isolée là où elle ne peut être vue ou entendue par une autre personne, ce qui comprend les travailleurs n'ayant aucun contact direct avec un ou une collègue pendant une période importante. Le travail solitaire peut causer ou accentuer des sentiments d'isolement et de manque de soutien.
7. Expositions physiques	Expositions à des dangers physiques tels que des substances biologiques et chimiques, le bruit, la température, les vibrations, les rayonnements et d'autres risques pour la sécurité. L'exposition à des dangers physiques insuffisamment maîtrisés peut être associée à un risque accru de problèmes de santé mentale, notamment la dépression et l'anxiété.
8. Exposition à la violence au travail	Être témoin ou victime de mauvais traitements ou d'agressions verbales ou physiques (se faire cracher dessus, mordre, frapper ou menacer) ou voir la famille, le personnel ou les proches d'un travailleur ou d'une travailleuse menacés de préjudice. Les travailleurs qui ont été victimes de violence émotionnelle, physique ou sexuelle courent un risque accru de développer des problèmes de santé mentale.
9. Exposition à l'incivilité ou au harcèlement au travail	L'incivilité est un comportement déviant de faible intensité dont l'intention de nuire est ambiguë; une conduite grossière ou impolie qui manque de considération pour les autres. Le harcèlement désigne le fait d'adopter des comportements ou de tenir des propos vexatoires à l'endroit d'une personne en raison de son sexe, de son orientation sexuelle, de son identité de genre ou de son expression de genre, lorsqu'on sait ou devrait raisonnablement savoir que ces comportements ou propos sont inopportuns.

FACTEURS LIÉS AU TRAVAIL	DÉFINITION
10. Exposition directe à des événements traumatiques	Un événement traumatique est une expérience choquante, effrayante ou dangereuse qui peut toucher une personne sur les plans émotionnel et physique. Des expositions uniques ou répétées à des événements traumatiques en milieu de travail peuvent entraîner des blessures causées par le stress mental chronique ou traumatique.
11. Exposition secondaire à des événements traumatiques	Entendre le récit direct d'expériences traumatiques vécues par d'autres dans le cadre des activités professionnelles peut entraîner un stress traumatique secondaire; la détresse émotionnelle qui survient lorsqu'une personne prend connaissance du traumatisme direct vécu par une autre.
AUTONOMIE DÉCISIONNELLE	
12. Autonomie	Pouvoir d'une personne de façonner son travail et son environnement de manière à permettre un rendement optimal. Un milieu de travail autonome repose sur la confiance, le respect, la fiabilité et l'intégrité. Le manque d'autonomie peut entraîner un faible engagement et une faible motivation.
13. Travail hors du cadre des fonctions	Le cadre des fonctions constitue une entente entre l'employeur et le travailleur ou la travailleuse définissant les exigences de l'emploi et les tâches à accomplir. Une exigence ou une attente (réelle ou perçue) de travailler en dehors de ce cadre, qu'elle soit définie par un ordre professionnel (champ d'exercice) ou une description de poste, peut mener au stress mental.
14. Travail en contradiction avec la morale, l'éthique et les valeurs	La morale regroupe les normes de comportement acceptable; l'éthique est un système de principes moraux; les valeurs sont les croyances guidant l'action qui motivent les mesures à prendre. La blessure morale est une réaction psychologique au fait d'être témoin ou de participer à des comportements au travail qui contredisent ses croyances morales, et peut susciter des sentiments de culpabilité, de honte, de colère, d'inutilité, de perte de confiance en soi, de baisse d'empathie, d'isolement et de croyances négatives sur soi-même.

FACTEURS LIÉS AU TRAVAIL	DÉFINITION
SOUTIEN DANS LE TRAVAIL	
15. Soutien de l'employeur — ressources de travail	Les employeurs doivent fournir des ressources de travail et une formation adéquates et appropriées afin que les travailleurs puissent accomplir leurs tâches en toute sécurité et avec efficacité; l'équipement, les matériaux, les outils et les ressources pratiques nécessaires pour réaliser les tâches, ainsi que les connaissances sur la façon d'y accéder. Le manque chronique de ressources peut contribuer au stress au travail.
16. Soutien de l'employeur — connaissances, compétences, formation et capacités	Les travailleurs devraient posséder les connaissances, les compétences et les capacités adéquates pour accomplir leurs tâches professionnelles. Un manque de connaissances et l'incertitude dans le jugement peuvent conduire à de mauvaises décisions, avec des conséquences potentiellement négatives pour le travailleur ou la travailleuse, l'employeur et la communauté.
17. Le soutien des superviseurs	Les dirigeants bienveillants veillent à ce que les membres de l'équipe disposent des compétences, des outils et des ressources nécessaires pour accomplir leurs tâches de façon autonome, tout en se sentant à l'aise de demander du soutien au besoin. Les dirigeants qui favorisent la sécurité psychologique font preuve de compétences dans cinq domaines : communication et collaboration; intelligence sociale; résolution de problèmes et gestion des conflits; sécurité et sûreté; équité et intégrité.
18. Soutien des collègues	Perception globale d'une personne concernant l'attitude de ses collègues à son égard. Le soutien des collègues permet aux travailleurs de faire face aux facteurs de stress en milieu de travail, y compris l'exposition à des facteurs liés au travail pouvant mener à un préjudice psychologique. Il peut se manifester par des discussions normalisées sur la santé mentale en milieu de travail, ainsi que par un programme adéquat de soutien par les pairs, qu'il soit informel ou officiel.

Annexe C : Modèle de plan d'action

> *Ce modèle de plan d'action offre un cadre permettant aux milieux de travail de déterminer les mesures à prendre pour éliminer ou maîtriser un danger, d'attribuer des ressources et d'établir un échéancier pour accomplir la tâche. Les plans d'action doivent être **précis** et **mesurables**. Un exemple est fourni en bleu dans le modèle.*

DANGER PROPRE AU MILIEU DE TRAVAIL		**DATE DE RÉDACTION**	
LOIS APPLICABLES		**RÉDIGÉ PAR**	

Quel est le danger précis ou le facteur préjudiciable contributif?	Quelles sont les mesures à prendre?	Qui est responsable d'exécuter ce travail?	Quelles sont les ressources nécessaires (temps, argent et personnel)?	Dans quel délai cela doit-il être accompli?	Comment saurons-nous que le travail est terminé?
Le manque de clarté quant aux rôles, aux responsabilités et aux priorités entraîne de la confusion, du travail faisant double emploi, des tâches oubliées, du stress et des conflits.	Clarifier les rôles et les responsabilités avec les travailleurs et les superviseurs; mettre à jour la description des postes ou des tâches au besoin; confirmer l'autorité décisionnelle, communiquer les changements lors des réunions d'équipe.	Le superviseur ou la superviseure, avec la contribution des travailleurs et du service des ressources humaines.	Temps consacré aux consultations auprès des travailleurs, à la planification par le superviseur ou la superviseure, à la révision de la description des postes ou des tâches, aux réunions et au matériel de communication.	Dans un délai de 60 jours.	Les attentes mises à jour concernant les rôles et les tâches sont documentées et communiquées; les travailleurs confirment qu'ils comprennent leurs responsabilités clés, les priorités et les personnes à qui s'adresser pour obtenir du soutien ou des décisions.

Une fois la mesure appliquée :

Nom du ou de la gestionnaire	Signature	Date

Accéder au carrefour de ressources ici

DANGER PROPRE AU MILIEU DE TRAVAIL			**DATE DE RÉDACTION**		
LOIS APPLICABLES			**RÉDIGÉ PAR**		
Quel est le danger précis ou le facteur préjudiciable contributif?	Quelles sont les mesures à prendre?	Qui est responsable d'exécuter ce travail?	Quelles sont les ressources nécessaires (temps, argent et personnel)?	Dans quel délai cela doit-il être accompli?	Comment saurons-nous que le travail est terminé?

Une fois la mesure appliquée :

Nom du ou de la gestionnaire	Signature	Date

Annexe D : Formation qui soutient la santé et la sécurité psychologiques

La formation doit être choisie en fonction des besoins du public cible, des risques présents dans le travail et de l'étape actuelle de mise en œuvre de la santé et de la sécurité psychologiques au sein de l'organisation. Le tableau ci-dessous présente les types de formations courants qui peuvent aider à instaurer une compréhension commune, à renforcer la clarté des rôles, à réduire la stigmatisation et à favoriser une intervention cohérente dans l'ensemble du milieu de travail.

TYPE DE FORMATION	OBJET	PUBLIC CIBLE	SUJETS ABORDÉS LORS DE LA FORMATION
Sensibilisation à la santé mentale	Développer les connaissances en santé mentale, réduire la stigmatisation et normaliser les conversations portant sur les facteurs psychosociaux.	Toutes les parties prenantes du milieu de travail	Connaissances en santé mentale, réduction de la stigmatisation, facteurs psychosociaux, conversations en milieu de travail, recherche d'aide et services de soutien
Orientation des travailleurs	Présenter les politiques de santé et de sécurité psychologiques propres au milieu de travail, les mesures de soutien, le signalement des incidents, les enquêtes ainsi que les rôles liés au maintien en poste et au retour au travail.	Formation des nouveaux travailleurs et formation continue des travailleurs	Politiques et procédures de santé et de sécurité psychologiques, mesures de soutien en milieu de travail et dans la communauté, signalement des incidents et enquêtes, rôles et responsabilités liés au maintien en poste et au retour au travail

TYPE DE FORMATION	OBJET	PUBLIC CIBLE	SUJETS ABORDÉS LORS DE LA FORMATION
Comités	Préciser les rôles et les responsabilités liés à la santé et à la sécurité psychologiques sous l'angle de la responsabilité partagée	Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail, comité de santé et de sécurité psychologiques et autres comités pertinents en milieu de travail	Facteurs psychosociaux, rôles et responsabilités des comités, participation et consultation, examen de l'évaluation des risques, recommandations et suivi
Formation avancée en santé mentale	Renforcer la compréhension des facteurs psychosociaux, des mesures de contrôle des risques et des expositions propres à l'emploi.	Travailleurs et superviseurs, particulièrement dans les rôles à risque élevé	Facteurs psychosociaux, mesures de contrôle, traumatisme secondaire ou vicariant, TSPT, stress mental chronique, violence et harcèlement au travail, etc.
Formation des dirigeants	Renforcer la capacité des dirigeants à soutenir la santé et la sécurité psychologiques	Superviseurs, gestionnaires, haute direction et conseils d'administration	Leadership bienveillant favorisant la sécurité psychologique, sensibilisation à la santé mentale, responsabilités des dirigeants, résilience, conversations de soutien, milieux de travail psychologiquement sains et sécuritaires

Ce que vous y trouverez

Les ressources sont organisées selon les principaux éléments de programme décrits dans ce guide.

Types de ressources disponibles

Le Carrefour de ressources comprend une gamme de soutiens pratiques, comme les suivants :

- Modèles et listes de contrôle
- Politiques et outils de programme
- Évaluations et auto-évaluations
- Formation et apprentissage en ligne
- Webinaires et fiches de conseils
- Ressources propres au secteur pour le personnel de la sécurité publique

Utilisation du carrefour

1. Cerner l'élément du programme que vous souhaitez renforcer.
2. Accéder aux outils et aux ressources connexes par l'intermédiaire du Carrefour de ressources.
3. Mettre en œuvre, évaluer et améliorer selon une approche d'amélioration continue (modèle de maturité et cycle Planifier–Faire–Vérifier–Agir).

Le Carrefour de ressources sert de complément à ce guide, en regroupant les outils, les formations, les modèles et les ressources nécessaires pour soutenir la programmation en matière de santé et de sécurité psychologiques et le bien-être du personnel de la sécurité publique.

Pour obtenir du soutien supplémentaire concernant la mise en œuvre, des consultations ou la sélection de ressources, faites appel à votre conseiller de l'ASSSP.

Accéder au Carrefour de ressources sur la santé et la sécurité psychologiques

L'élaboration et le maintien d'un programme de santé et de sécurité psychologiques peuvent sembler complexes, particulièrement lorsque les organisations recherchent des outils pratiques, des modèles, des formations et une orientation pour soutenir sa mise en œuvre. Afin de faciliter ce processus, les ressources mentionnées tout au long de ce guide ont été rassemblées au sein d'un Carrefour de ressources en ligne dédié.

Accéder au carrefour de ressources ici