

Guide de sensibilisation à la santé mentale

3^e édition SCFP Ontario 2025



TABLE DES MATIÈRES

Comprendre la différence entre santé mentale et maladie mentale	2
Santé mentale au travail	5
Comment les syndicats et les comités de santé et de sécurité peuvent-ils aider ?	6
Types d'aménagements du lieu de travail en cas de problème de santé mentale/maladie mentale	9
Quels sont les droits et les responsabilités des employeurs, des employés et des syndicats en matière d'aménagements ?	11
Ressources	13

L'objectif du comité de santé et de sécurité du SCFP Ontario est de faciliter le partage des connaissances nécessaires pour aider les membres du SCFP à maintenir et à améliorer leur santé mentale, et d'aider les membres à identifier les bonnes pratiques en matière de santé mentale.

COMPRENDRE LA DIFFÉRENCE ENTRE SANTÉ MENTALE ET MALADIE MENTALES

Avec cette brochure, nous espérons vous montrer comment surveiller et traiter la santé mentale sur le lieu de travail. En tant que représentant syndical, votre rôle n'est pas d'identifier les maladies mentales ni de suggérer un traitement. Si la question se pose dans le cadre de vos fonctions de santé et de sécurité, vous devez renvoyer les membres à leur(s) prestataire(s) de soins de santé.

Santé mentale : (Source : ACSM)

Une bonne santé mentale se caractérise par un équilibre sain dans tous les aspects de la vie : social, physique, spirituel, économique et intellectuel. L'équilibre personnel de chacun est unique et le défi consiste à le maintenir. Une bonne santé mentale au travail peut se traduire par une meilleure santé de la main-d'œuvre et une amélioration de la productivité.

Les brimades, le stress, l'isolement, l'âge et les changements de vie, un mauvais équilibre entre vie professionnelle et vie privée, un sommeil insuffisant, le deuil et le chômage sont autant d'exemples qui peuvent avoir un impact négatif sur la santé mentale d'une personne.

Maladie mentale : (Source : ACSM)

Les maladies mentales peuvent prendre de nombreuses formes, tout comme les maladies physiques. Les maladies mentales font encore l'objet d'une grande stigmatisation et sont encore craintes et mal comprises par de nombreuses personnes. Les maladies mentales, également appelées troubles mentaux ou psychiatriques, peuvent être traitées. Parmi les exemples de maladies mentales, on peut citer les troubles de l'humeur, tels que la bipolarité, la dépression, les troubles anxieux, les troubles alimentaires, les troubles liés à l'abus de substances et la schizophrénie. Pour en savoir plus sur ces maladies mentales, consultez le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux, cinquième édition (DSM-5), ou visitez le site Web de l'ACSM (cmha.ca/find-info/maladies-mentales/diagnostics).

Vous rencontrerez peut-être d'autres termes lorsque vous examinerez les conséquences d'une mauvaise santé mentale au travail :

- **Le syndrome de stress post-traumatique (SSPT)** est un trouble mental qui peut apparaître comme une réaction émotionnelle naturelle à la suite d'un ou de plusieurs événements très effrayants ou traumatisants, impliquant généralement des dommages à soi-même ou à une autre personne. Une personne souffrant de SSPT peut éprouver un stress perturbateur ou chronique longtemps après que le préjudice causé par l'événement ou les événements se soit dissipé. Les symptômes peuvent varier, mais il s'agit souvent d'une combinaison de déclencheurs et de rappels de l'événement, de troubles du sommeil, de colère, d'engourdissement émotionnel et de pensées négatives.
- **L'épuisement professionnel** est le résultat d'une réaction prolongée à des facteurs de stress chroniques au travail. L'Organisation mondiale de la santé le qualifie de « phénomène professionnel ». Les symptômes sont généralement les suivants :
 - Épuisement physique, émotionnel ou mental accablant
 - Sentiments de cynisme et de détachement par rapport au travail
 - Diminution de l'accomplissement personnel, de la productivité, du moral et de la capacité à faire face.
 - Source : ILO
(www.iloencyclopaedia.org/part-v-77965/psychosocial-and-organizational-factors/chronic-health-effects/item/68-burnout)
- **Le préjudice moral** est généralement reconnu comme une culpabilité émotionnelle, spirituelle ou morale ressentie par un participant ou un témoin d'un événement qui porte atteinte à ses valeurs ou à ses croyances. Le sentiment de préjudice moral peut également survenir lorsqu'une personne est persuadée ou contrainte de refuser les soins et le traitement d'autres personnes d'une manière qui va directement à l'encontre de sa compréhension éthique et morale du bien et du mal.
- **Les termes « traumatisme vicariant » et « stress traumatique secondaire »** sont généralement utilisés pour décrire le traumatisme ou le stress subi par les personnes qui fournissent des soins et un soutien personnels ou professionnels à des personnes traumatisées. Les symptômes peuvent parfois refléter ceux de la personne qu'ils soutiennent.
- **La fatigue empathique**, précédemment appelée fatigue de la compassion, est généralement reconnue comme une réaction négative (par exemple, une perte d'empathie) résultant d'un stress écrasant et de la charge émotionnelle liée au soutien et à la prise en charge d'autres personnes. Bien que la fatigue empathique puisse résulter d'un seul incident traumatique, elle est souvent associée à une exposition cumulative à des événements stressants répétés. Les symptômes peuvent inclure un sentiment d'impuissance, de confusion et de retrait émotionnel vis-à-vis des clients, des collègues, de la famille et des amis.

Remarque : le DSM-5 répertorie les diagnostics d'épuisement professionnel, de préjudice moral, de traumatisme vicariant, de stress traumatique secondaire et de fatigue empathique.

L'approche psychosociale plutôt que psychologique

Lorsqu'elles tentent de résoudre les problèmes de santé mentale au travail, les parties concernées doivent se concentrer sur l'identification et l'élimination des facteurs psychosociaux au travail plutôt que d'essayer de diagnostiquer et de résoudre les problèmes psychologiques de chaque travailleur. Voici pourquoi :

- Une approche psychosociale reconnaît que le travail a un impact sur le bien-être mental. Elle se concentre sur l'identification et l'élimination des risques psychosociaux liés au travail qui nuisent aux travailleurs afin de rétablir de bonnes pratiques de travail protectrices.
- Une approche psychologique se concentre sur le travailleur individuel et ses caractéristiques personnelles. Elle part du principe que le travail n'affecte pas le bien-être mental et que les problèmes de santé mentale d'un travailleur sont d'ordre personnel.

Hypothèses sur la santé mentale au travail

Les informations erronées et les idées reçues sur la santé mentale peuvent souvent entraver les changements significatifs visant à améliorer les conditions de travail.

Hypothèse n°1 - Une mauvaise santé mentale n'est qu'un produit de l'individu et est enracinée dans sa vie familiale ou ses expériences personnelles.

Réalité - Toutes les personnes ne commencent pas à travailler avec une santé mentale parfaite. Une personne peut voir sa santé mentale se dégrader ou souffrir d'une véritable maladie mentale après avoir été confrontée à des exigences professionnelles déraisonnables, accompagnées d'un manque de soutien de la part de la direction.

Hypothèse n°2 - Le travail « est ce qu'il est » et il n'y a pas moyen de changer les choses ?

Réalité - Les risques psychosociaux, comme tous les autres risques au travail, peuvent être évités. Cependant, il faut savoir les identifier et les évaluer avant d'essayer de les éliminer ou de les contrôler.

« Lorsque nous nous contentons de regarder la personne, cela signifie que nous devons la traiter. Vous ne pouvez pas travailler ici parce que vous êtes le problème. Nous devons nous débarrasser de cette personne. C'est alors le problème de cette personne, et non la responsabilité de l'organisation qui l'emploie ».

Christina Maslach - Psychologue sociale et auteur

SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL

Identifier les facteurs de risque psychologiques

Les employeurs ont la responsabilité légale de fournir un travail sûr tout en protégeant la santé physique et mentale des travailleurs. La première étape de la protection et de l'amélioration du travail consiste à identifier et à évaluer les facteurs de risque psychosociaux qui ont une incidence sur la santé mentale. Ces facteurs de risque aident les travailleurs et les syndicats à identifier les besoins des travailleurs en matière de santé mentale.

Voici un bref résumé : (Source : CAN/CSA Z1003 Santé et sécurité psychologiques sur le lieu de travail)

1. **Le soutien psychologique** se trouve dans un environnement favorable aux préoccupations des employés en matière de santé psychologique et mentale, et dans un environnement qui répond de manière appropriée à ces préoccupations.
2. **La culture organisationnelle** se caractérise par la mesure dans laquelle un environnement de travail favorise la confiance, l'honnêteté et l'équité.
3. **Une direction et des attentes claires sont une direction et un soutien efficaces** qui aident les employés à savoir ce qu'ils doivent faire, comment leur travail contribue à l'organisation et s'il y a des changements imminents.
4. **La civilité et le respect** sont des caractéristiques d'un lieu de travail où les interactions sur le lieu de travail sont respectueuses et attentionnées.
5. **Les compétences et exigences psychologiques** correspondent largement aux compétences interpersonnelles et émotionnelles des employés et aux exigences du poste.
6. **La croissance et le développement** consistent à encourager et à soutenir le développement des compétences interpersonnelles, émotionnelles et professionnelles des employés.
7. **La reconnaissance et la récompense** comprennent la reconnaissance et l'appréciation appropriées des efforts des employés de manière équitable et opportune.
8. **L'implication et l'influence** sont ressenties par les employés qui sont inclus dans les discussions sur la façon dont leur travail est effectué et sur la façon dont les décisions importantes sont prises.
9. **La gestion de la charge de travail** est réalisée lorsque les tâches et les responsabilités peuvent être accomplies avec succès dans le temps imparti.
10. **L'engagement se produit lorsque les travailleurs** se sentent liés à leur travail et sont motivés pour bien faire leur travail.
11. **L'équilibre** est la reconnaissance de la nécessité de concilier les exigences du travail, de la famille et de la vie personnelle.
12. **La protection psychologique** garantit la sécurité psychologique, permettant aux travailleurs de poser des questions, de demander un retour d'information, de signaler des erreurs et des problèmes ou de proposer de nouvelles idées sans craindre de conséquences négatives.
13. **La protection de la sécurité** garantit que des mesures appropriées sont prises pour protéger la sécurité physique des employés.
14. **D'autres facteurs de stress physique chronique** peuvent être identifiés par les employés. 5

COMMENT LES SYNDICATS ET LES COMITÉS DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ PEUVENT-ILS AIDER ?

Formation

La sensibilisation à la santé mentale continue de croître dans tout le pays. Les employeurs doivent s'engager à mettre en place des programmes de formation et d'éducation pour leurs employés, y compris à tous les niveaux de la hiérarchie, afin de créer un environnement psychologiquement sain et sûr.

En consultation avec le comité de santé et de sécurité, l'employeur doit élaborer et maintenir un programme de formation à la santé mentale qui :

- Sensibilise les travailleurs, les superviseurs et les cadres supérieurs à la nature d'une bonne ou d'une mauvaise santé mentale, à la maladie mentale et à la stigmatisation.
- Veille à ce que le personnel soit conscient des risques psychosociaux qui ne peuvent être éliminés dans le cadre de leur travail.
- Sensibilise et forme le personnel aux mesures et procédures visant à protéger les travailleurs contre les risques psychosociaux dans le cadre de leur travail.
- Sensibilise le personnel au soutien et aux ressources disponibles pour les personnes souffrant d'une mauvaise santé mentale au travail.
- Veille à ce que les superviseurs et la direction soient formés aux approches fondées sur les traumatismes pour gérer le personnel en situation de crise.

Les éléments de formation suggérés sont les suivants :

- Programme de formation des conseillers en santé et sécurité psychologiques de l'ACSM (cadres et travailleurs)
- Programmes de formation aux premiers secours en santé mentale de MHC (cadres et travailleurs)
- Ateliers de formation du SCFP (travailleur) :
 - Formation à la lutte contre le harcèlement et à la protection des témoins
 - Lutter contre le racisme sur le lieu de travail
 - Les conflits au travail
 - Résolution des conflits
 - Création de lieux de travail favorables aux aménagements
 - Création de lieux de travail exempts de harcèlement
 - Le handicap et le capacitisme sur le lieu de travail
 - Obligation d'adaptation
 - Prévenir les blessures mentales au travail
 - Des lieux de travail psychologiquement sûrs
 - Le respect au travail : Halte à l'intimidation, au harcèlement et à la violence
 - Des espaces plus sûrs pour les travailleurs bispirituels, trans et non binaires
 - Violence sexuelle et harcèlement au travail
 - Les femmes brisent les barrières
 - Prévention de la violence
 - Charge de travail et surmenage
 - Comprendre la santé mentale

Pour accéder à cette formation, contactez le responsable de votre section locale du SCFP.

Évaluer l'environnement de travail

Connaître les facteurs psychosociaux qui affectent négativement la santé mentale des travailleurs est une étape cruciale avant de mettre en œuvre des solutions pour améliorer les conditions de travail. Un outil recommandé pour évaluer votre environnement de travail est Stress Assess (stressassess.ca), développé par les cliniques de santé au travail pour les travailleurs de l'Ontario. Ce site propose des outils d'évaluation distincts pour les travailleurs individuels et pour l'environnement de travail dans son ensemble. L'enquête est une version abrégée du questionnaire psychosocial de Copenhague (COPSOQ) disponible sur le site copsoq-network.org.

Le COPSOQ est un outil reconnu pour recueillir des informations valables et fiables sur les principaux facteurs de risque psychosociaux. Le questionnaire existe en version longue, moyenne et courte. Comme pour Stress Assess, il peut être utilisé pour évaluer l'ensemble du lieu de travail ou pour des cas individuels.

La mise en œuvre de ces types d'enquêtes peut se faire par le biais d'une recommandation de votre comité de santé et de sécurité à votre employeur.

Agir

Dans le cadre de sa trousse d'outils sur la santé mentale, le SCFP national a élaboré les lignes directrices sur la santé mentale pour aider les membres à faire le lien entre le travail et le bien-être. Grâce à ces lignes directrices, vous ou vos membres trouverez des moyens d'expliquer dans un langage clair comment le travail affecte le bien-être, comment et pourquoi le stress peut causer des dommages, comment recadrer la résilience dans une approche psychosociale afin d'améliorer la santé et la sécurité psychologiques, comment apporter des améliorations par la négociation et des stratégies pour mettre en œuvre la hiérarchie des contrôles.

La boîte à outils sur la santé mentale, y compris les lignes directrices, est disponible à l'adresse suivante : cupe.ca/sante-mentale.

Le Mental Injury Toolkit (MIT), disponible sur ohcow.on.ca/mental-injury-toolkit, est un outil complet qui peut être utilisé pour agir sur le stress au travail, aider à la prévention des blessures mentales et créer un plan d'action pour la sécurité psychologique.

La trousse à outils du MIT permettra à votre comité de santé et de sécurité de mieux comprendre le stress au travail et ce qu'il faut faire pour y remédier. Le guide présente des définitions, les causes courantes de la détresse mentale, un cadre juridique axé sur l'Ontario, les mesures possibles à prendre et l'accès à des ressources supplémentaires.

Les points de contrôle de l'OIT sur la prévention du stress au travail fournissent des solutions pratiques et des activités (mesures de contrôle) qu'un employeur peut mettre en œuvre pour minimiser ou éliminer l'impact des risques psychosociaux sur le site [Stress Prevention at Work Checkpoints](http://ilo.org/global/publications/books/WCMS_168053/) est disponible sur ilo.org/global/publications/books/WCMS_168053/.

Les mesures de contrôle visant à améliorer la santé mentale au travail peuvent être à court ou à long terme, généralisées ou spécifiques, et peuvent faire appel à des ressources internes et externes. Le comité de santé et de sécurité doit veiller à ce que toutes les mesures de contrôle mises en œuvre par l'employeur soient examinées périodiquement pour s'assurer qu'elles atteignent leur(s) objectif(s).

TYPES D'AMÉNAGEMENTS DU LIEU DE TRAVAIL POUR LES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE/MALADIE MENTALE

En fonction du problème de santé mentale ou de la maladie dont souffre un travailleur, il existe un certain nombre d'options à mettre en œuvre. Les travailleurs concernés sont vivement encouragés à s'adresser à leur représentant syndical local, qui peut les aider à approcher l'employeur pour mettre en place des aménagements sur leur lieu de travail.

Certains de ces aménagements pourraient inclure :

- **Horaires flexibles :**
 - Flexibilité dans le début ou la fin des heures de travail pour tenir compte des effets des médicaments ou des rendez-vous médicaux.
 - Des postes à temps partiel (qui peuvent être utilisés pour ramener un travailleur à un poste à temps plein).
 - Des pauses plus fréquentes.
- **Des changements au niveau de la supervision :**
 - Modifier la manière dont les instructions et le retour d'information sont donnés. Par exemple, des instructions écrites peuvent aider un employé à se concentrer sur ses tâches.
 - Des réunions hebdomadaires entre le superviseur et l'employé peuvent aider à résoudre les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent.
- **Des changements dans la formation :**
 - Accorder du temps supplémentaire pour l'apprentissage des tâches.
 - Permettre au travailleur de suivre des cours de formation individualisés.
- **Modifier les tâches professionnelles :**
 - Échanger des tâches mineures avec d'autres travailleurs.
 - Modifier l'horaire des tâches pour l'adapter au travailleur.
- **Utiliser la technologie :**
 - Permettre au travailleur d'utiliser une lampe au lieu de lampes fluorescentes afin d'éliminer le scintillement qui peut être irritant ou provoquer une réaction.
 - Fournir au travailleur un magnétophone pour enregistrer les instructions d'un superviseur, les programmes de formation et les réunions s'il a des difficultés de mémoire.
 - Permettre au travailleur d'utiliser des écouteurs pour le protéger des bruits forts.
- **Modifier l'espace de travail ou changer de lieu :**
 - Permettre au travailleur de se rendre dans un endroit plus calme où il ne sera pas distrait.
 - Permettre au travailleur de travailler à distance.
 - Un coach professionnel peut aider le travailleur à réduire son stress en observant son travail, en lui donnant un retour d'information positif et en recommandant des modifications de l'aménagement.

Il peut s'agir d'une personne extérieure à l'organisation qui assiste le salarié sur son lieu de travail. Il peut également s'agir d'une personne présente sur le lieu de travail, comme un pair ou un membre du personnel des ressources humaines.

Il peut être utile de travailler avec un professionnel de la santé pour vous guider dans le processus d'adaptation.

Plus que quiconque, le travailleur sait de quels aménagements il a besoin pour travailler de manière productive. En discutant directement avec le travailleur, vous serez probablement en mesure de trouver des solutions qui répondent aux besoins de l'individu et de l'organisation.

QUELS SONT LES DROITS ET LES RESPONSABILITÉS DES EMPLOYEURS, DES EMPLOYÉS ET DES SYNDICATS EN MATIÈRE D'AMÉNAGEMENTS ?

Dans certains cas, les lieux de travail ne sont pas encore équipés pour prévenir les blessures mentales causées par des dangers sur le lieu de travail, et un aménagement doit être recherché. Voici un rappel des responsabilités des parties au travail en matière d'aménagements.

Vous pouvez télécharger des informations plus détaillées sur l'obligation d'adaptation à l'adresse suivante : cupe.ca/sante-mentale-et-obligation-d'adaptation.

L'employeur doit :

- Créer une atmosphère dans laquelle les employés se sentent à l'aise pour demander des aménagements. Cela signifie qu'il faut fournir aux employés des informations sur la politique d'adaptation de l'organisation et créer des procédures qui permettent de faire la demande en toute confidentialité.
- Supposons que la demande de l'employé est faite de bonne foi.
- Travailler avec l'employé, et des experts si nécessaire, pour explorer tous les aménagements possibles.
- Conserver les dossiers relatifs à la demande et aux mesures prises pour y répondre. Respecter la confidentialité des informations fournies par l'employé.
- Répondre aux demandes d'adaptation en temps utile.
- Demander à l'employé de ne fournir que les informations nécessaires à l'élaboration d'un aménagement approprié.
- Répondre aux demandes d'aménagement, même si elles ne sont pas formulées de manière formelle ou si le terme « aménagement » n'est pas utilisé.
- Payer les frais liés à ces mesures d'adaptation, y compris tout certificat médical requis.
- Veillez à ce que les responsables soient conscients de leur obligation d'empêcher un employé d'être harcelé sur le lieu de travail en raison de son handicap ou de sa condition. Les aménagements doivent être effectués de manière à ne pas ridiculiser l'employé. L'employé doit également
- Soyez assuré que l'organisation ne tolère aucune forme de harcèlement.
- Veiller à ce que des processus de gestion progressive des performances soient en place pour identifier et aider les employés handicapés avant qu'ils ne posent un problème de performance.

L'employé doit :

- Dire à l'employeur qu'il a besoin d'aménagements en raison d'un handicap et, dans la mesure du possible, préciser le type d'aménagements nécessaires. L'employé ne doit pas nécessairement informer l'employeur de la nature spécifique de son handicap, mais il doit fournir suffisamment d'informations pour que l'employeur puisse comprendre les aménagements nécessaires.
- Si on vous le demande, fournissez des documents justificatifs émanant d'un prestataire de soins de santé ou d'une autre personne afin d'aider l'employeur à mettre en place un aménagement approprié.
- Travailler avec l'employeur et le syndicat pour déterminer un aménagement approprié. Cela inclut la collaboration avec les experts que l'employeur a engagés pour l'aider à mettre en place l'aménagement.
- Répondre à toutes les exigences et normes professionnelles pertinentes une fois que le logement a été fourni.
- Continuer à travailler avec l'employeur pour s'assurer que les mesures d'adaptation restent efficaces.

Les syndicats sont tenus de :

- Participer activement au processus d'adaptation et soutenir le membre.
- Partager avec l'employeur la responsabilité de l'élaboration et de la mise en œuvre des mesures d'adaptation.
- Soutenir les demandes d'adaptation même si elles ne sont pas conformes à la convention collective, à moins que cela n'entraîne une contrainte excessive.

RESSOURCES

Les ressources énumérées ci-dessous ne sont pas destinées à remplacer les outils de diagnostic clinique, mais plutôt à fournir des pistes pour aborder la question de la santé mentale sur le lieu de travail.

Boîte à outils du SCFP sur la santé mentale : cupe.ca/sante-mentale

Cliniques de santé au travail pour les travailleurs de l'Ontario : ohcow.on.ca

Association canadienne pour la santé mentale : ontario.cmha.ca

Questionnaire psychosocial de Copenhague : copsoq-network.org

Mental Health Works : mentalhealthworks.ca

Garder l'esprit au travail : guardingmindsatwork.ca

Not Myself Today - Lutter contre les stigmates de la santé mentale : notmyselftoday.ca

Stratégies pour la santé mentale sur le lieu de travail :
workplacestrategiesformentalhealth.com

Un grand nombre de ces ressources ont été utilisées pour la production de cette brochure.

Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de ressources, mais celles qui sont fournies ont été choisies en tenant compte des membres du SCFP et de leurs lieux de travail. Nous vous encourageons à faire des recherches plus approfondies si nécessaire.