

À propos du facteur RPS1 : Soutien psychologique

Qu'est-ce que Protégeons la santé mentale au travail?

Protégeons la santé mentale au travail (PSMT) est une stratégie fondée sur des preuves qui aide les employeurs à protéger et à promouvoir la santé et la sécurité psychologiques dans leur milieu de travail. PSMT met à la disposition des employeurs un éventail complet de ressources faciles à utiliser pour remédier efficacement à l'impact de 12 facteurs de risque psychosociaux (RPS) connus pour avoir une forte incidence sur la santé organisationnelle, la santé individuelle des employés et les résultats financiers. Des chercheurs du Consortium for Organizational Mental Healthcare (COMH) de la Faculté des sciences de la santé de l'Université Simon Fraser ont défini ces 12 facteurs de risque psychosociaux en s'appuyant sur d'imposants travaux de recherche et sur un examen approfondi des données empiriques découlant des pratiques exemplaires suivies à l'échelle nationale et internationale. On a également tenu compte, pour définir ces facteurs, des lois et de la jurisprudence existantes et émergentes au Canada.

En quoi consiste le facteur RPS1 – soutien psychologique?

Selon la définition du facteur RPS1 de Protégeons la santé mentale au travail, le soutien psychologique est présent dans un milieu de travail où les préoccupations liées à la sécurité psychologique et à la santé mentale des employés sont prises au sérieux par leurs collègues et leurs superviseurs, et font l'objet d'une réponse appropriée au besoin. La perception et la prise de conscience du soutien de l'organisation par le personnel ont tout autant d'importance. Un employé qui se sent soutenu par son organisation est un employé convaincu que son employeur apprécie sa contribution dans l'organisation, qu'il a à cœur d'assurer son bien-être psychologique et qu'il mettra en place des mécanismes de soutien utiles si ce bien-être est compromis.

Pourquoi accorder de l'importance au facteur RPS1 – soutien psychologique?

Plus les employés se sentent soutenus sur le plan psychologique et plus ils sont fidèles et attachés à leur employeur, impliqués et satisfaits au travail, d'humeur positive au travail, désireux de rester au sein de l'organisation, enclins à adopter des comportements de citoyenneté organisationnelle (conduites discrétionnaires qui relèvent d'un choix personnel et qui sont profitables à l'ensemble de l'organisation) et performants. Pour certaines organisations, l'aspect le plus important du soutien psychologique peut avoir trait au fait qu'il s'agit d'un rempart particulièrement utile contre les facteurs de stress traumatiques au travail. En présence d'un soutien psychologique adéquat, l'employé qui vit de la détresse psychologique dans son travail aura plus tendance à demander et à recevoir une aide appropriée. Cet employé sera mieux outillé pour préserver sa sécurité et maintenir sa productivité au travail pendant sa période de rétablissement et, s'il a besoin d'un congé de maladie, son retour au travail se fera probablement plus rapidement et de manière plus durable.

Qu'arrive-t-il lorsque le personnel manque de soutien psychologique?

Le manque de soutien psychologique que les employés perçoivent de la part de leur organisation peut entraîner une hausse de l'absentéisme², des comportements de repli sur soi, des tensions, des conflits et un roulement de personnel élevé. La tension peut ensuite dégénérer en problèmes plus graves, comme la fatigue, les maux de tête, l'épuisement professionnel et l'anxiété. Le manque de soutien psychologique peut aussi occasionner une perte de productivité, une augmentation des coûts pour l'organisation et un risque accru d'accidents, d'incidents et de blessures.

Comment peut-on améliorer le soutien psychologique?

Commencez par effectuer l'évaluation proposée par Protégeons la santé mentale au travail (Audit organisationnel, Exploration initiale et/ou Enquête RPS-12 auprès du personnel) au sein de votre organisation ou de l'équipe de travail et par examiner les résultats obtenus. Si le soutien psychologique ressort comme un sujet de préoccupation, reportez-vous aux outils d'action pertinents afin de trouver des suggestions efficaces, basées sur des preuves, et d'établir une stratégie pratique en vue d'améliorer cet aspect dans votre organisation. Il est également important de discuter des conclusions de l'exercice avec les employés concernés pour mieux comprendre ces résultats, et pour obtenir leur avis et leur aide dans le choix de mesures correctives utiles. Nous recommandons aussi de prendre connaissance de l'information contenue dans les ressources proposées ci-dessous. Enfin, consultez le site Web de PSMT périodiquement pour y trouver de nouvelles suggestions sur la façon d'améliorer le soutien psychologique.

Vous trouverez plus d'information sur le soutien psychologique dans les documents suivants:

- Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. (2001). « Psychological support », dans World DisasterReport 2001. http://www.ifrc.org/cgi/pdf_pubs.pl?health/psycholog/pspmanual_module1.pdf
- Rhoades, L. et Eisenberger, R. (2002). « Perceived organizational support: A review of the literature », dans Journal of Applied Psychology, 87(4), 698-714. http://eisenberger.psych.udel.edu/files/01_Perceived_Organizational_Support.pdf
- Great-West, compagnie d'assurance-vie. (2009). « RPS1 : Soutien psychologique », dans Ressources du Centre par facteur de risque. <http://www.gwcentrepourlasantementale.com/slides.asp?lc=1&l1=3&l2=157&l3=159&d=159>
- Fondation canadienne de la recherche en psychiatrie. (sans date). Education & awareness. <http://cprf.ca/education/workplace.html>
- La santé mentale au travail. (sans date) <http://mentalhealthworks.ca/fr/>
- Health and Safety Executive. (sans date). Work related stress: Health and safety in the workplace. <http://www.hse.gov.uk/stress/index.htm>
- American Psychiatric Foundation. (2009). Partnership for workplace mental health. <http://www.workplacementalhealth.org/>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. et Sowa, D. (1986). « Perceived organizational support », dans Journal of Applied Psychology, 71(3), 500-507. <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=6&hid=105&sid=26afcc42-b418-43fc-b732-e76556cafe00%40sessionmgr10>

www.psm.ca