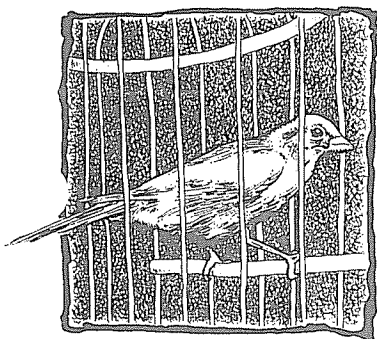


DIRECTIVES

POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

**Le stress au travail,
c'est assez!**
**S'organiser
pour le changement**



Syndicat canadien de la fonction publique - Service de santé et sécurité scfp.ca





**Le stress au travail,
c'est assez!**

**S'organiser
pour le changement**

Publié par le Syndicat canadien de la fonction publique
1375, boul. St. Laurent
Ottawa, ON K1G 0Z7
© Copyright 2003 SCFP



Table des matières

Avant-propos	1
---------------------	---

Partie 1

1.1	1.1 Introduction au stress	2
1.2	Qu'est-ce que le stress?	3
	• Le stress : un danger pour la santé et la sécurité	4
	• Le stress normal et le stress toxique	5
	• Les réactions physiques au stress	6
	• Les mythes et les stéréotypes entourant le stress	7
1.3	Quelles sont les causes du stress?	8
	• Organisation du travail, manque de contrôle et demandes excessives	9
	• Surmenage et travail par quarts	11
	• Conditions de travail physiques	13
	• Insécurité du travail, compressions et réorganisation	13
	• Intimidation, harcèlement et violence	14
1.4	Qui est affecté par le stress?	15
1.5	Quels sont les effets du stress?	16
	• Maladies psychologiques, changements sociaux et comportementaux	16
	• Maladies cardiaques et autres problèmes physiologiques	17
	• Conflits personnels et familiaux	18
	• Les travailleuses et travailleurs sont divisés	18
	• Problèmes musculo-squelettiques liés au travail	19
	• Épuisement professionnel	20
	• Effets synergiques du stress et des autres maladies	21
	• Stress dû à un incident critique	21

Partie 2

2.1	Le stress est-il un danger pour votre santé et sécurité?	22
2.2	Identifier le problème	22
	• Sondages et questionnaires	23
	• Schématisation	24
2.3	Prendre des mesures	25
	• Droit de refus	25
	• Prendre ses pauses	26
	• Rapporter les dangers du stress pour la santé et la sécurité	27
	• Comités mixtes de santé et de sécurité	28
2.4	Solutions et stratégies pour le changement	29
	• Réorganisation du milieu de travail	29
	• Contrôle assumé par les travailleuses et travailleurs	30
	• Politique sur le stress	31
	• Clauses de convention pour la santé et la sécurité liées au stress	32
	• Lois et règlements sur le stress	33
	• Indemnisation des accidents du travail et des maladies professionnelles	34
	• Engagement du syndicat	35
2.5	Résumé : le stress, choses à faire et à ne pas faire	36
	Conclusion	37
	Fiche de renseignements	39
	Questionnaire sur les problèmes de santé et de sécurité liés au stress	45
	Références	51

Avant-propos

Cette directive, rédigée par le Service national de santé et de sécurité du SCFP, fait partie des efforts plus grands de notre syndicat pour éliminer le stress professionnel. Elle est largement fondée sur les idées offertes par les membres qui ont participé à la Huitième conférence nationale sur la santé et la sécurité du SCFP et qui ont participé à l'atelier *Assez de stress professionnel : s'organiser pour le changement*.

La directive a été conçue pour être utilisée par tous les membres du SCFP au Canada afin de les aider à discuter des problèmes de stress professionnel en tant que dangers pour la santé et la sécurité, et à les régler. La directive se divise en deux grandes parties :

- L'information de base sur le stress professionnel : le problème, ses causes, qui est affecté et quels sont les dangers.
- Les mesures, solutions et stratégies à prendre pour éliminer le stress professionnel et les dangers pour la santé et la sécurité associés au stress.

Cette directive, *Le stress au travail, c'est assez! S'organiser pour le changement*, est un outil pour agir. Elle présente des concepts, solutions et stratégies qui peuvent apporter les changements significatifs dans les milieux de travail du SCFP au Canada. À l'aide de cette directive, les membres pourront identifier et éliminer les dangers du stress professionnel.

Partie 1

1.1 Introduction au stress

Nous entendons beaucoup parler du stress. Les gens se disent stressés; ils parlent de diverses situations stressantes. Le stress nous affecte à la maison, au travail et même quand nous sommes en vacances.

De plus, on nous dit souvent que nous devrions apprendre à « composer » avec le stress au travail ou à le « traiter ». Cela signifie que le stress professionnel est normal et que nous

devons « gérer » le stress ou « vivre » avec lui et continuer à faire ce que nous avons à faire. Cette vision du stress est erronée.



Le stress professionnel est un danger grave pour la santé et la sécurité et ses effets peuvent être dévastateurs. Le stress peut causer des maladies psychosociales, comme l'anxiété et la dépression. Le stress peut aussi contribuer directement à des maladies physiques; par exemple, des muscles tendus peuvent aggraver des lésions ergonomiques. Le stress rend les travailleuses et travailleurs plus

sensibles aux dangers, aux accidents et aux maladies.

Bien qu'il soit vrai que des sources de stress existent ailleurs que dans le milieu de travail, cela ne veut pas dire pour autant que le stress professionnel n'est pas un danger ni qu'il soit le fruit de l'imagination d'une travailleuse ou d'un travailleur. Les membres du SCFP savent que la nature changeante du travail a augmenté les dangers du stress professionnel. La réorganisation du travail, les licenciements, l'insécurité, les rythmes de travail accélérés en plus des nombreux dangers physiques du travail (chaleur ou

froid, mauvaise conception ergonomique, ventilation insuffisante, bruit, etc.) sont tous des facteurs qui peuvent contribuer au stress. Ces causes de stress sont toutes fortement enracinées dans le milieu de travail. De plus, le stress que l'on subit en dehors du travail, par exemple, dans la famille, comprend souvent un élément venant du milieu de travail ou, d'une certaine manière, il est causé par des facteurs de nature professionnelle.

Cette directive porte sur le stress professionnel, celui qui est causé par le milieu de travail et qui en découle. Le mot « stress » est utilisé dans l'expression « stress professionnel » et les deux peuvent s'utiliser invariablement mais le mot « stress » est surtout utilisé comme terme général.

Le stress est étroitement lié au contrôle. De nombreux milieux de travail du SFCP ont changé, ce qui fait que les membres exercent moins de contrôle sur leur travail. Les niveaux de stress élevés ont un lien avec la diminution du contrôle sur les tâches à faire.

Cette directive décrit l'importance du problème du stress tel qu'il affecte les membres du SFCP; elle traite du problème, des causes, des personnes qui en sont affectées et des dangers du stress. On y souligne, pour les membres, les mesures qu'ils peuvent prendre et on y décrit particulièrement comment identifier les dangers liés au stress, où se trouvent les solutions et quelles stratégies peuvent apporter des changements réels.

1.2 Qu'est-ce que le stress?

Comment puis-je bien prendre soin de mes résidents quand j'en ai 42 qui me sont assignés en même temps? Le stress, c'est ce que j'appelle le stress.

Bonnie Snyder, membre du SFCP, Huitième conférence nationale sur la santé et la sécurité.

Nous savons quand nous ressentons du stress ou quand nous nous sentons stressés. Il peut sembler que le concept n'a pas besoin d'être défini. Il est vrai, aussi, que le stress peut affecter les gens différemment.

Mais une partie du problème de résoudre le stress comme problème de santé et de sécurité est de définir le danger :

Le stress est une combinaison de réactions physiques et psychologiques à des événements qui nous provoquent ou qui nous menacent. Dans des circonstances normales, la réponse au stress est un mécanisme de protection puissant qui nous permet de composer avec les changements brusques, les dangers ou avec les demandes immédiates. Dans des circonstances anormales (par ex. hautement stressantes ou un stress prolongé), le stress envahit nos mécanismes de protection, causant des effets négatifs sur la santé.

Cette définition met en relief le fait que le stress est souvent le résultat d'une combinaison de facteurs, tant physiques que psychologiques. De la même manière, voici comment la Commission européenne définit le stress professionnel :

Un modèle de réactions émotionnelles, cognitives, comportementales et physiologiques à des aspects négatifs et nuisibles du contenu du travail, de l'organisation du travail et de l'environnement de travail. Le stress est causé par un déséquilibre entre nous et notre travail, par des conflits entre nos rôles au travail et en dehors du travail et par le fait que nous n'exerçons pas un degré de contrôle raisonnable sur notre propre travail.

Selon cette définition, le stress se produit quand il y a un déséquilibre entre les demandes du milieu de travail et le degré de contrôle exercé par la travailleuse ou le travailleur. Nous ressentons le stress comme le résultat de demandes qui sont faites à notre esprit et à notre corps. Notre réaction s'appelle *réponse généralisée au stress*. On appelle agents stressants les facteurs qui causent cette réponse et qui font que nous sommes stressés.

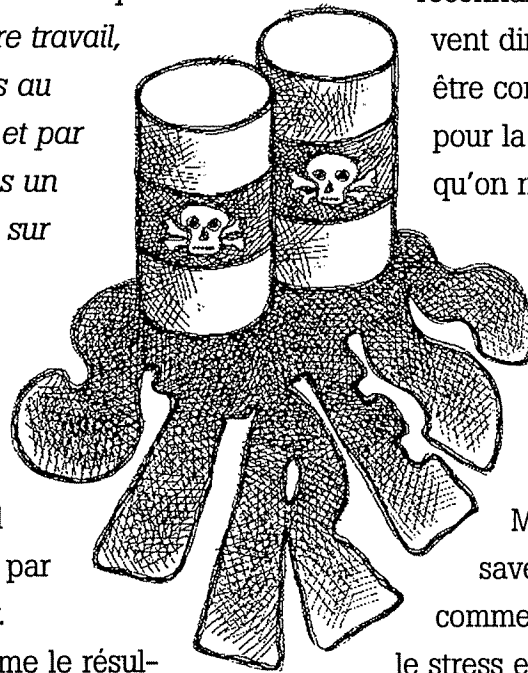
Le stress : un danger pour la santé et la sécurité

Le stress est clairement et simplement un danger pour la santé et la sécurité. Les employeurs aiment bien croire que le stress n'existe pas. Ils peuvent dire que le stress est « le fruit de votre imagination », que c'est un « problème personnel » ou le « résultat du mode de vie » des travailleuses et travailleurs. Ou encore, ils peuvent considérer le stress comme faisant tout simplement partie du travail. Les employeurs qui

reconnaissent le stress au travail peuvent dire que le stress ne devrait pas être considéré comme un danger pour la santé et la sécurité parce qu'on ne le voit pas, à l'instar des

dangers plus évidents, comme une exposition aux produits chimiques, les objets coupants ou les espaces réduits.

Mais les membres du SCFP savent que c'est faux. Tout comme la violence et le surmenage, le stress est un risque important pour la santé et la sécurité qui est directement lié à la manière dont le travail est organisé. Le stress professionnel découle de la manière dont le travail est exécuté. Les effets du stress professionnel sur les membres du SCFP sont visibles : maladies et accidents qui affectent négativement la santé et la vie des membres. Parce que le stress professionnel affecte la santé des



travailleuses et travailleurs, il faut le considérer comme un danger professionnel et comme une question de santé et de sécurité.

Le stress normal et le stress toxique

La première définition utilisée précédemment décrit les circonstances normales du stress : on compose avec le stress puis il passe. Notre réaction instinctive au stress est de combattre ou de fuir la source de stress, ce qu'on connaît comme la réaction de lutte ou de fuite.

Avec le stress normal, on peut soit le combattre ou le fuir. La réponse se produit assez rapidement, puis le stress disparaît. Les trois phases du stress normal sont :

- Le stress se produit (devant une menace ou une demande immédiate).
- Le stress disparaît (composer avec le stress).
- Le stress est terminé (le corps se détend, n'est plus stressé).

Un exemple de stress normal est l'anxiété à court terme que vous ressentez quand vous perdez quelque chose d'important (vos clés, par exemple) ou que vous vous sentez stressé temporairement parce que votre autobus est pris dans la circulation et que vous êtes en retard pour le travail. Quand vous trouvez ce que vous avez perdu ou que votre autobus vous permet d'arriver au travail à l'heure, votre stress disparaît, il est éliminé. De nombreuses situations quotidiennes comme celles-ci sont la source d'un stress normal.

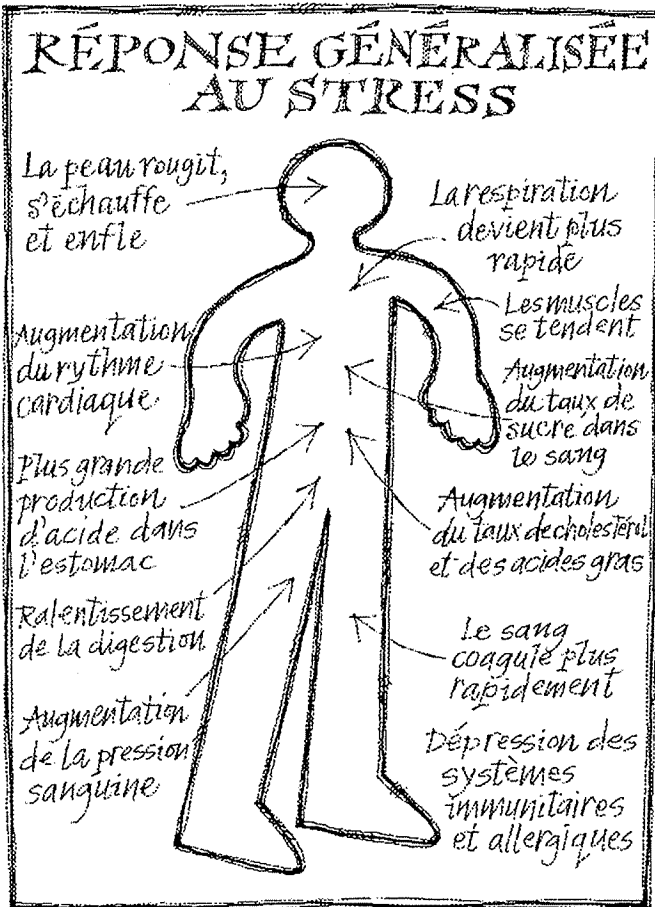
Le stress toxique est une autre affaire. Comme son nom l'indique, le stress toxique agit comme un poison. Cette forme de stress cause le plus de dommages étant donné que le corps humain n'est pas équipé pour composer avec le stress toxique. Au contraire du stress normal qui arrive puis disparaît, le stress toxique reste avec vous, faisant s'accumuler les effets nocifs. Les trois phases du stress toxique sont les suivantes :

- Le stress survient (devant une demande ou une menace qui ne cesse pas).
- Le stress ne disparaît pas (vous n'avez aucune possibilité de composer avec le stress).
- Le stress s'accumule (vous ne pouvez jamais vous détendre et le stress n'est pas éliminé).

Les travailleuses et travailleurs peuvent subir un stress toxique lorsqu'ils se trouvent dans des situations de pénuries de personnel ou qu'ils sont exposés à du harcèlement, de l'intimidation, du bruit et à tout autre danger. Cette forme de stress cause souvent des effets physiques et psychosociaux négatifs.

Les réactions physiques au stress

Tant le stress normal que le stress toxique affectent le corps physiquement mais les effets du stress toxique sont plus graves.



- une diminution de la synthèse des protéines, des troubles de l'appareil digestif, des systèmes immunitaires et de la réponse aux allergies
- une coagulation plus rapide du sang
- une production accrue de l'acide dans l'estomac
- un accroissement de la production du sucre dans le sang pour l'énergie
- une inflammation localisée (par exemple, enflures et douleurs dans les articulations, les muscles et la peau)
- un élargissement des voies respiratoires pour un plus grand apport d'oxygène vers les muscles
- des muscles tendus
- une augmentation de la transpiration pour refroidir les muscles

À cause du stress, les travailleuses et travailleurs peuvent éprouver différentes sensations : bouche sèche et difficulté à avaler, essoufflement, battements cardiaques plus rapides, papillons ou nœuds dans l'estomac, tension, maux, tremblement ou douleurs musculaires.

L'expression *réponse généralisée au stress* sert à décrire une variété de réactions physiques au stress, comme :

- un accroissement du métabolisme; par exemple, une accélération du rythme cardiaque et de la respiration
- une augmentation de la pression sanguine
- une augmentation du taux de cholestérol et des acides gras dans le sang

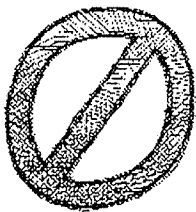
Ces réactions physiques sont des réponses immédiates et instinctives aux facteurs stressants. Avec le temps, à mesure que ces réactions se produisent trop souvent et que le stress normal se transforme en stress toxique, elles peuvent causer des effets physiques et psychologiques plus graves comme :

- les troubles du sommeil
- la fatigue, l'apathie et un manque d'énergie

- des maux et douleurs chroniques dans la poitrine, les épaules, le dos, le cou et ailleurs dans le corps
- la dépression et une diminution généralisée du plaisir de vivre
- des changements dans l'activité sexuelle
- des conflits avec la famille, les amis et les collègues de travail
- un gain ou une perte de poids
- une plus grande sensibilité aux accidents
- une dépression du système immunitaire, une plus grande vulnérabilité face à la maladie
- d'autres problèmes de santé liés au stress, comme les ulcères, les maladies cardiaques, le syndrome du colon irritable, le diabète et les troubles menstruels

Toute combinaison de ces effets peut nuire très sérieusement à la santé et au bien-être d'une travailleuse ou d'un travailleur.

Les mythes et les stéréotypes entourant le stress

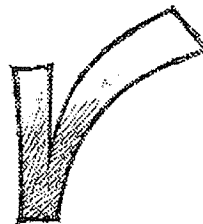


Voici un aperçu de quelques-unes des informations fausses qui circulent sur le stress. Ne vous laissez pas induire en erreur par les employeurs et les consultants qui utilisent des

phrases et qui font les affirmations suivantes :

- Le stress n'est pas un danger lié à la santé et à la sécurité au travail.
- Un peu de stress ne fait pas de tort.
- Le stress est bon pour vous; cela vous rend plus productif au travail.

- Le stress est lié à votre vie personnelle et non à votre travail.
- Tout ce dont nous avons besoin, c'est d'apprendre à composer avec notre stress.
- Pour composer avec le stress, tout ce que les travailleuses et travailleurs ont à faire c'est de prendre un cours sur la gestion du stress.
- On peut régler les problèmes de stress avec de l'exercice, en respirant profondément et en apprenant à nous détendre davantage.
- Les programmes de bien-être au travail sont la réponse au stress.



Voici les faits réels – les principaux points à ne pas oublier au sujet du stress :

- Le stress est un danger pour la santé et la sécurité.
- Le stress peut avoir des effets sérieux sur la santé.
- Les facteurs stressants au travail sont la cause du stress professionnel.
- Le stress est largement causé par une mauvaise organisation du travail.
- Votre comité mixte de santé et de sécurité devrait traiter avec les dangers du stress.
- Les travailleuses et travailleurs doivent contrôler leur travail afin d'éliminer le stress.

Méfiez-vous des employeurs qui affirment que le stress est normal et inévitable. De plus, méfiez-vous des employeurs qui affirment que l'on peut régler les problèmes de stress avec les programmes de gestion du stress, les pro-

grammes de bien-être, les exercices pour la formation de groupes et tout programme qui sonne bien à l'oreille. Ces solutions temporaires ne font rien pour éliminer les dangers du stress. Les techniques de gestion du stress *ne font que* traiter les symptômes du stress professionnel. Elles n'éliminent pas les facteurs stressants. Ces programmes *ne préviennent pas* les accidents ni les maladies. Ils *ne sont pas* une solution au stress professionnel.

Les techniques de relaxation, les services de consultation et les mécanismes d'adaptation ne font que soulager le stress temporairement. Nous devons traiter les dangers du stress professionnel à la source au moyen de la prévention de base, pas après le fait. Prévenir l'exposition aux causes du stress est la seule manière d'éliminer le danger.

1.3 Quelles sont les causes du stress?

Pouvez-vous imaginer le stress quand vous entendez votre enfant de cinq ans vous demander : « Maman, est-ce que tu dois travailler encore? »

Manon Breton, membre du SCFP, Huitième conférence nationale en santé et sécurité

Les facteurs stressants sont la source de stress. Mais ces facteurs, quels sont-ils et comment peut-on les identifier? Voici quelques causes du stress que les membres du SCFP ont identifié :

- manque de formation et de direction
- trop de demandes à la fois
- pression pour respecter des échéanciers
- incertitude
- politique de bureau et direction hostile
- air vicié, température trop chaude ou trop froide
- absence de fenêtres et d'éclairage naturel
- violence, menaces et intimidation
- trop de patrons
- caméras de surveillance
- travailler seul
- moral bas chez les travailleuses et travailleurs
- risque d'accident et de maladie

Organisation du travail, manque de contrôle et demandes excessives

Les facteurs de l'organisation du travail peuvent être une source de stress ou aggraver le stress existant. La manière dont les emplois sont conçus, dont les tâches sont faites et le degré selon lequel les travailleuses et travailleurs participent au processus de prise de décision au travail peuvent être une source de stress.

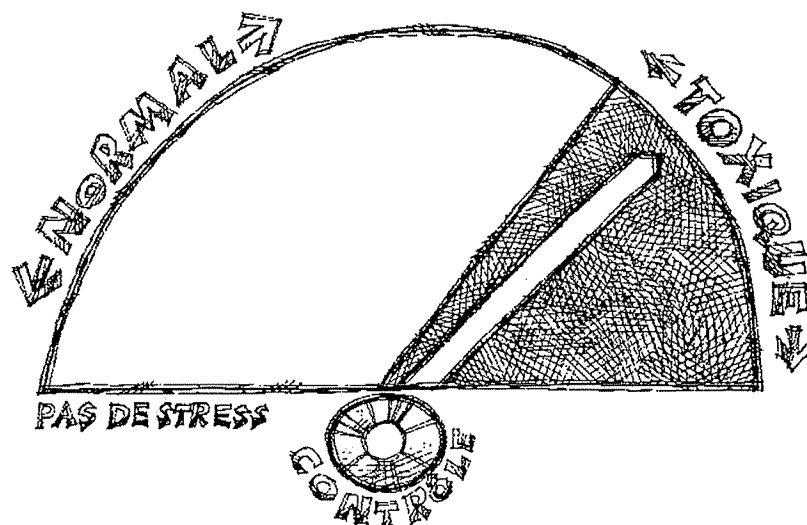
Aux États-Unis, le National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) définit l'organisation du travail comme le « processus de travail et les pratiques organisationnelles qui influencent la conception des tâches ». L'organisation du travail inclut aussi des éléments plus larges, comme l'environnement économique, social, politique et juridique. Ce sont des éléments importants qui peuvent affecter les nouvelles pratiques de l'organisation du travail. Par exemple, si



le pays connaît des périodes économiques difficiles, cela peut entraîner des licenciements de personnel et des réductions de services.

Voici certains des nombreux facteurs de l'organisation du travail qui peuvent être source de stress; certains d'entre eux s'ajoutent à ceux que les membres du SCFP ont déjà identifiés :

- manque de contrôle et demandes de travail conflictuelles
- manque de participation à la prise de décisions et manque d'autonomie (par ex., indépendance et capacité de s'autodiriger) au travail
- manque de formation et de direction, et changements dans l'organisation du travail
- manque de reconnaissance du travail fait et manque de respect de la part des superviseurs
- travail répétitif, monotone et sans objet
- responsabilités de travail imprécises et conflictuelles
- emploi précaire, faiblement rémunéré sans aucune possibilité d'avancement
- trop de travail ou pas assez, surmenage ou sous-utilisation des compétences
- mauvaises communications, nouvelles technologies et pressions en termes de temps
- privatisation, sous-traitance, réduction des effectifs, fusions, coupures de postes et autres programmes de réorganisation du travail à grande échelle
- styles et techniques de gestion répressive, comme la Gestion de la qualité totale, l'amélioration continue, le travail d'équipe et les cercles de qualité



Le contrôle est un facteur central à l'organisation du travail lié au stress. L'absence de contrôle au travail rendent les travailleuses et travailleurs malades. Une bonne part de la recherche sur le stress professionnel a identifié les facteurs de contrôle et de demandes et la manière dont ceux-ci mènent au stress. Des modèles complexes ont été mis de l'avant pour prévenir les niveaux de stress des travailleuses et travailleurs, utilisant des termes comme demande/contrôle/modèle de soutien, latitude pour la prise de décision et hypothèses sur l'effort au travail. Mais l'idée est assez claire.

Le manque de contrôle est une cause de stress. Cela vient du fait qu'une personne n'a pas la capacité de décider comment elle fera son travail. Les exemples incluent ne pas pouvoir décider du rythme du travail ou quelles tâches seront faites dans quel ordre. Si une personne ne peut contrôler ces éléments, si elle n'a pas la latitude nécessaire pour prendre des décisions au sujet de ses tâches professionnelles, alors son stress sera plus élevé.

Le contrôle est différent du pouvoir. Le contrôle concerne les facteurs liés à l'emploi, la manière dont l'emploi et les tâches sont effectués. Le pouvoir est plus large que le contrôle et concerne les décisions, par exemple date à laquelle le travail doit être faite, si une personne aura ou conservera un emploi, quelles sont les personnes qui seront promues au sein d'une organisation et toute autre décision à grande échelle. L'incertitude par rapport à ces facteurs de pouvoir plus larges est aussi une source de stress.

Le modèle de contrôle/demande ajoute un facteur additionnel. Si on impose aux travailleuses et travailleurs des demandes excessives, ils seront stressés. Par exemple, si les travailleuses et travailleurs ont des échéanciers irréalistes, sont intimidés par leur employeur afin de faire des heures supplémentaires et sont obligés de travailler pendant leurs pauses, alors ils subissent des demandes de travail excessives qui peuvent être une source de stress.

Quand le manque de contrôle s'ajoute à des demandes élevées, une personne sera certainement très stressée. Ces facteurs peuvent créer un stress professionnel toxique, augmentant le rythme cardiaque et entraînant possiblement la mort, la dépression, l'épuisement, une faible estime de soi et des problèmes musculo-squelettiques accrus des membres supérieurs. L'incertitude au travail peut aggraver le problème de manque de contrôle et des demandes élevées, faisant en sorte que le stress devient un danger encore plus grave.

Les programmes d'organisation du travail comme la Gestion de la qualité totale (GQT) et les cercles de qualité peuvent être introduits au travail et présentés comme un moyen pour que les travailleuses et travailleurs aient plus de contrôle sur leur travail. Après des années au cours desquelles on a imposé ces pratiques aux membres du SCFP et aux autres travailleuses et travailleurs, l'effet contraire est apparu; en effet, les travailleuses et travailleurs ont moins de contrôle. Une étude récente de NIOSH sur la réorganisation du travail a révélé ceci :

Diverses stratégies de participation ou d'engagement au travail peuvent souvent être plus superficielles que substantives, ayant peu d'influence significative sur l'habilitation des travailleuses et travailleurs, ou peut-être même érodant les moyens qu'ont les travailleuses et travailleurs d'influencer les conditions de travail par des mécanismes syndicaux-patronaux plus traditionnels comme la négociation collective.

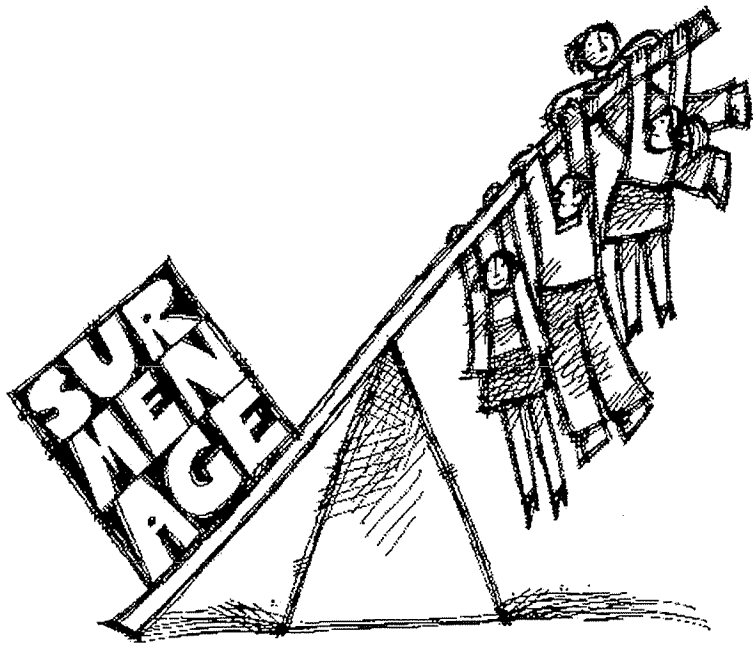
Cela signifie qu'au lieu d'aider à combattre le stress, les stratégies de réorganisation du travail, comme la GQT, peuvent nous priver de notre contrôle *réel* et causer plus de stress.

En 2001, le Syndicat des travailleuses et travailleurs des communications du Royaume-Uni (CWU) a mené un sondage sur le stress auprès de 2 729 membres. On a demandé aux membres du syndicat de classer les causes du stress par ordre d'importance. Ces travailleuses et travailleurs ont classé la mauvaise gestion, les charges de travail excessives, les pénuries de personnel et d'autres facteurs d'une mauvaise organisation du travail comme étant les principales causes de stress. Les facteurs de l'organisation du travail sont les plus importants indicateurs du stress au travail.

Surmenage et travail par quarts

Le stress compte parmi les nombreux effets négatifs sur la santé causés par le surmenage et les rythmes de travail accrus. Le surmenage, comme le stress, est un problème de santé et de sécurité au travail. Il est caractérisé par :

- de longues heures difficiles
- des demandes irréalistes au travail
- la polyvalence
- la pression pour faire des heures supplémentaires (rémunérées et non rémunérées)
- moins de pauses, de congés fériés et de vacances
- rythme de travail plus rapide avec plus de pression
- contrôle du rendement



- attentes irréalistes de la part de l'employeur
- tâches additionnelles, souvent inappropriées, ajoutées aux tâches « principales » (par ex., faire plus d'un travail)
- aucun remplacement pendant les congés de maladie, les jours fériés et les vacances

Le surmenage affecte la qualité de notre travail. Quand les travailleuses et travailleurs ne peuvent pas faire le travail comme bon leur semble, ils seront stressés. Dans les conditions de surmenage, le mécanisme protecteur de la réaction au stress est affaibli en raison de la fatigue, d'un effort extraordinaire et d'autres facteurs. Le stress qui en résulte n'a pas assez de temps pour se libérer et s'accumule, menant au stress toxique. Le stress et le surmenage vont de pair. Ces deux risques pour la santé et la sécurité sont les conséquences d'une mauvaise organisation du travail.

De longues heures, le travail par quarts et le travail de nuit sont les facteurs stressants liés au surmenage. Ces facteurs de stress peuvent perturber la vie familiale et sociale des travailleuses et travailleurs, accroissent la fatigue, créent des déficits sur le plan du sommeil, affectent la concentration, accroissent l'exposition aux dangers chimiques et rendent les travailleuses et travailleurs plus vulnérables aux accidents du travail et aux maladies professionnelles. Tous ces facteurs peuvent également contribuer à des niveaux de stress plus élevés.

Le travail à temps partiel, le travail occasionnel, les heures de travail réduites, le travail temporaire et le travail par quarts fractionnés peuvent aussi être une source de stress. Les personnes qui travaillent à temps partiel ou qui ont des heures de travail réduites sont stressées parce qu'elles ne font pas assez d'heures pour gagner leur vie et parce qu'elles ont des quarts irréguliers. Les courts préavis pour respecter des engagements professionnels peuvent créer du stress pour le personnel occasionnel et temporaire. Les personnes qui ont des quarts de travail fractionnés sont victimes d'un stress parce qu'elles doivent constamment équilibrer engagements professionnels, familiaux et sociaux, souvent en plaçant leur vie familiale et sociale derrière leurs exigences professionnelles.

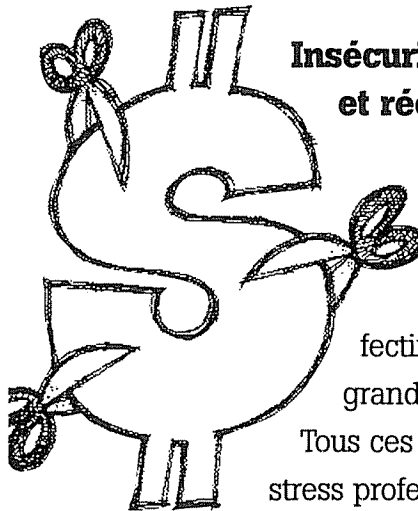
Conditions de travail physiques

Les conditions de travail physiques peuvent également être des facteurs de stress; en voici certaines :

- le bruit et les vibrations
- un mauvais éclairage ou un éclairage inadéquat
- des températures extrêmes – un milieu trop chaud ou trop froid ou une trop grande variation dans la température
- l'entassement, un mauvais espacement et un aménagement inadéquat des aires de travail
- une exposition aux substances toxiques
- des outils, meubles et espaces de travail inadéquats et mal conçus
- un lieu de travail mal entretenu
- une mauvaise qualité de l'air ambiant
- une mauvaise conception de l'édifice
- le travail avec de l'équipement dangereux
- un manque d'aménagements extérieurs et une mauvaise planification du site comme le manque de stationnement, aucun accès aux transports en communs, aucun espace vert ni d'équipements récréatifs à proximité

L'un ou l'autre des facteurs ci-dessus peuvent aggraver le stress. Nombre de ces facteurs stressants sont également liés à l'organisation

du travail. Par exemple, des études ont fait un lien entre les perturbations causées par un bruit élevé et constant et le manque d'intimité pour parler à voix basse en raison d'une mauvaise organisation du travail, avec un stress accru et une diminution de la satisfaction professionnelle. D'autres facteurs physiques comme l'absence de fenêtres et de lumière naturelle dans le lieu de travail ont également été liés à des niveaux de stress plus élevés chez les travailleuses et travailleurs.



Insécurité du travail, compressions et réorganisation

Les milieux de travail du SCFP ont changé depuis quelques années.

Les coupures, la privatisation, la réorganisation et les réductions d'effectifs ont tous contribué à une plus grande impression d'insécurité au travail.

Tous ces facteurs causent et aggravent le stress professionnel.

En deux décennies, les emplois du secteur public sont passés d'un cinquième de tous les emplois au Canada à moins d'un sixième en 1996. Les compressions les plus graves ont été faites entre 1992 et 1996 quand 121 000 emplois dans tout le Canada sont disparus. Pendant ces mêmes années, on a créé 694 000 emplois dans le secteur privé et 266 000 autres personnes ont choisi un travail autonome. Ces chiffres représentent des coupures et des réductions importantes de l'effectif du secteur public ainsi qu'un important transfert vers la privatisation.

En même temps, les besoins et les attentes de la population n'ont pas diminué; au contraire, ils ont augmenté. La population canadienne a besoin de services de grande qualité et elle s'attend à les obtenir des membres du SCFP dans des secteurs comme les soins de santé, les services sociaux, les services municipaux, l'éducation et autres. Les coupures de personnel ont imposé des demandes plus élevées sur les membres du SCFP et peuvent être une cause importante de stress.

Intimidation, harcèlement et violence

Ces trois dangers qui peuvent être une source de stress sont également liés à l'organisation du travail.

L'intimidation est maintenant un danger plus largement reconnu dans les milieux de travail canadiens. UNISON, le syndicat britannique du secteur public, définit l'intimidation comme suit :

Un comportement offensant, intimidant, malicieux, insultant ou humiliant, un abus de pouvoir ou d'autorité qui vise à abaisser un individu ou un groupe d'employés et qui peut être une source de stress pour eux.

L'intimidation peut créer un climat dangereux, débilisant et négatif au travail, qui fait augmenter les niveaux de stress des travailleuses et travailleurs. En conséquence, ces personnes peuvent souffrir de maux de tête, de douleurs au dos, de troubles d'estomac, d'insomnie, de dépression, de fatigue, d'anxiété et elles peuvent même avoir des idées suicidaires.

Le harcèlement, les agressions verbales, les menaces, les insinuations, les insultes, la discrimination fondée sur l'âge, la race, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle ou la capacité et toutes les autres formes de harcèlement sont une cause de stress.

Les modifications progressives à la *Loi sur les normes du travail et autres dispositions législatives* promulguée au Québec en 2002 ont ajouté des dispositions sur le harcèlement psychologique qui est défini comme étant tout comportement vexatoire sous forme de conduite répétée et hostile ou indésirable, commentaires verbaux, actions ou gestes qui affectent la dignité d'un employé ou son intégrité psychologique ou physique et qui donne lieu à un environnement de travail nuisible pour l'employé.

La modification apportée à la loi provinciale indique aussi que chaque personne employée a le droit à un environnement de travail exempt de tout harcèlement psychologique. Les employeurs ont le devoir de prévenir tout harcèlement psychologique.

La loi souligne aussi que cette disposition est implicite dans chaque convention collective au Québec.

Le harcèlement réduit la satisfaction au travail; il peut augmenter le roulement du personnel et, tout comme l'intimidation, créer un climat de travail dangereux pour la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs. Le harcèlement est également lié à des symptômes physiques comme les problèmes d'estomac, les maux de tête et les nausées, la suralimentation et la sous-alimentation, les problèmes sexuels ainsi que la détérioration des relations interpersonnelles.

La violence constitue toujours un danger important dans les milieux de travail du SCFP. La présence ou la menace de violence au travail peut contribuer à augmenter les niveaux de stress. Les incidents violents au travail laissent une impression profonde, rendant les travailleuses et travailleurs nerveux et stressés pour de longues périodes.

1.4 Qui est affecté par le stress?

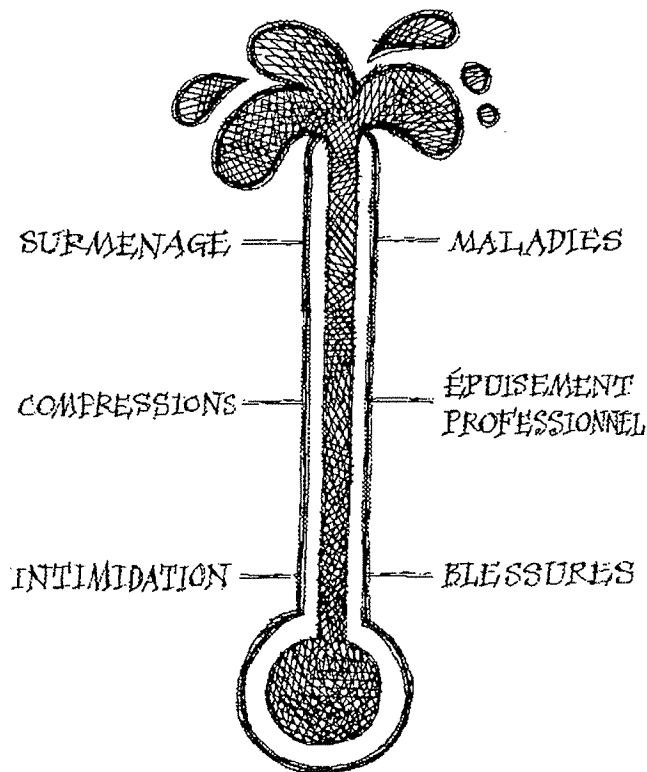
Depuis plusieurs années, le stress compte parmi les priorités en matière de santé et de sécurité pour le SCFP. Le secteur public au Canada a été touché par les coupures, les projets de privatisation et d'autres initiatives, ce qui a fait monter le niveau de stress des travailleuses et travailleurs du secteur public.

Une étude de 2001 des Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques (RCRPP) a révélé que le stress professionnel avait doublé. En 2001, 27 pour cent des travailleuses et travailleurs ont rapporté un stress professionnel plus élevé en comparaison de 13 pour cent dix années plus tôt. L'étude a également souligné une diminution de la satisfaction au travail au cours de la même période, passant de 62 pour cent des travailleuses et travailleurs qui se disaient hautement satisfaits à 45 pour cent. À mesure que les niveaux de stress ont augmenté dans les milieux de travail canadiens, la satisfaction au travail a diminué; les deux semblent aller de pair.

Les femmes subissent plus de stress que les hommes, nous dit l'étude des RCRPP. Soixante-deux pour cent des travailleuses non professionnelles et 59 pour cent des travailleuses professionnelles ont affirmé subir un stress élevé en comparaison de 54 pour cent des travailleurs non professionnels et de 43 pour cent des professionnels. Les travailleuses ont également souligné être surchargées de travail en raison

de leurs rôles. De 1991 à 2001, les travailleuses canadiennes non professionnelles ont dit avoir vu leur stress au travail augmenter de 15 pour cent et leur surcharge de travail liée à leurs rôles augmenter de 8 pour cent; elles ont constaté aussi que leur satisfaction professionnelle avait diminué de 13 pour cent.

Ces chiffres ne sont pas une indication d'une faiblesse de la part des femmes. Leurs niveaux de stress sont plus élevés parce que les femmes, plus que les hommes, ont habituellement de plus grandes responsabilités familiales. Elles ont toujours plus de responsabilités que les hommes en ce qui a trait aux soins des enfants, des aînés et aux autres tâches familiales. Les Canadiennes sur le marché du travail rémunéré ont souvent une double charge de travail, le travail à la maison et à l'extérieur de la maison, ce qui peut aggraver les dangers liés au stress.



1.5 Quels sont les effets du stress?

J'suis épuisée, nerveuse, affolée, j'peux pas me concentrer. J'ai pas de temps pour la famille, les loisirs et le bénévolat. J'ai des maux de tête, j'suis tendue et j'ai de l'arthrite. Voulez-vous en entendre plus?

Anonyme, membre du SFCP, Huitième conférence nationale sur la santé et la sécurité

Le stress peut causer de nombreux effets négatifs sur la santé. Les membres du SFCP ont énuméré les effets du stress professionnel suivants :

- maux de tête et tension
- douleurs dans la poitrine et dans l'estomac
- douleurs articulaires et musculaires; arthrite
- plus grande consommation d'alcool et de drogue
- diminution de l'intérêt sexuel
- augmentation des sentiments de colère et d'agression
- gain ou perte de poids
- sentiment antisocial et d'inutilité

Maladies psychologiques, changements sociaux et comportementaux

Le stress est une cause reconnue d'un bon nombre de troubles et de maladies psychologiques ainsi que de nombreux changements sociaux et comportementaux comme :

- la dépression, des sentiments d'apathie et une faible estime personnelle, des crises de larmes
- l'anxiété, plus de tension, la peur
- les changements dans les habitudes alimentaires
- les troubles du sommeil, l'insomnie, la fatigue et l'épuisement
- l'irritabilité, les changements d'humeur, des sentiments négatifs constants, des réactions excessives et un comportement irrationnel
- l'incapacité à se concentrer et d'accomplir des tâches jusqu'à la fin
- l'épuisement professionnel
- le dysfonctionnement sexuel
- une plus grande consommation de drogue, d'alcool et de tabac
- de la paranoïa, l'isolement social et un comportement de retrait
- des pensées suicidaires

Bon nombre de ces problèmes peuvent affecter sérieusement la vie des travailleuses et travailleurs. Par exemple, une grave dépression peut obliger une personne à s'absenter du travail pendant des années et mettre fin prématurément à une carrière. De la même manière, les effets psychologiques du stress peuvent être dévastateurs pour la famille et la vie sociale des travailleuses et travailleurs.

Des études spécifiques faites sur les travailleuses et travailleurs ont fait le lien entre le stress et les maladies psychologiques. Par exemple, des demandes élevées chez le personnel des centrales électriques ont été liées à des

dépansions. La dépression a aussi été liée à des facteurs de stress professionnel spécifiques comme l'insatisfaction au travail, des conflits de rôle au travail et l'ambiguïté (ne pas savoir quel est votre travail).

Maladies cardiaques et autres problèmes physiologiques

L'exposition au stress professionnel augmente le risque de maladies cardiaques et d'autres problèmes physiologiques. Les réactions physiologiques au stress décrites précédemment avec la *réponse généralisée au stress* peuvent être des déclencheurs qui indiquent qu'il peut y avoir des problèmes cardiaques plus graves à venir.

Les maladies cardiaques sont la principale cause de décès au Canada. Elles incluent les maladies coronariennes, l'hypertension, les problèmes cardiaques et circulatoires et d'autres problèmes. Le stress professionnel a été directement lié à nombre de ces maladies. Un stress élevé peut augmenter le rythme cardiaque, ce qui peut contribuer à un plus grand apport d'oxygène vers le muscle cardiaque. Cela peut augmenter le risque de crise cardiaque. Le stress peut aussi troubler le rythme cardiaque. Un rythme cardiaque excessivement élevé peut causer une fibrillation ventriculaire fatale. De nombreuses études menées sur les travailleuses et travailleurs font le lien entre le stress et des taux plus élevés de maladies cardiaques.

Le stress peut aussi rendre les travailleuses et travailleurs plus vulnérables à d'autres maladies dont :

- l'hypertension artérielle
- les maux de têtes et les migraines
- une mauvaise digestion causée par une diminution du transit intestinal
- des troubles menstruels; il y a des preuves d'un lien avec le stress
- des ulcères, découlant d'une circulation sanguine réduite
- le syndrome de l'intestin irritable; il y a des preuves d'un lien avec le stress
- le diabète, découlant de niveaux excessifs de gras et de glucose libérés dans le sang
- diverses maladies causées par un affaiblissement du système immunitaire lié au stress

Conflits personnels et familiaux

Tout comme les dangers professionnels, les effets du stress peuvent déborder du travail et avoir des effets sur la vie familiale des travailleuses et travailleurs ainsi que sur leurs relations avec leurs parents et amis. Avec le stress, surtout le stress toxique, les travailleuses et travailleurs continuent de souffrir en dehors des heures de travail. Cela affecte les relations familiales et personnelles qui se détériorent; on le voit surtout avec les problèmes conjugaux, l'éclatement de la famille, la violence, une plus grande consommation de drogue et d'alcool,

l'isolement et le retrait sur soi, une baisse de l'intérêt sexuel et d'autres problèmes psychologiques. Le stress peut contribuer à l'épuisement et à la fatigue, faisant en sorte que les travailleuses et travailleurs ne sont plus intéressés par les loisirs personnels ou familiaux ni par les activités récréatives ou encore ils sont trop fatigués pour y participer. Cela peut intensifier les effets négatifs du stress, créant un cercle vicieux.

Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie familiale peut être une tâche impossible. Il est déjà assez difficile de composer avec les problèmes de garderies, les membres de la famille qui sont malades, le soin des personnes d'âge mûr et les responsabilités de la famille élargie. Quand le stress s'ajoute à ces responsabilités, la capacité des travailleuses et travailleurs de satisfaire tous ces engagements devient plus difficile. Quelque chose lâche. Le bien-être des travailleuses et travailleurs et celui de leur famille en souffriront le plus.

Les travailleuses et travailleurs sont divisés

Le stress peut créer des conflits au travail qui se manifestent par de la colère, de la frustration, de l'envie et de la méfiance. Ces problèmes peuvent devenir des forces destructrices dans un milieu de travail du SCFP, surtout s'ils sont dirigés vers d'autres membres du SCFP – quelqu'un d'autre que l'employeur sur qui jeter

le blâme. Les collègues de travail, les délégués syndicaux, les représentants syndicaux et d'autres travailleurs syndiqués, hommes et femmes, peuvent devenir des cibles. Les conflits peuvent isoler les gens les uns des autres. Certaines personnes peuvent même se sentir personnellement responsables pour leur stress, ce qui aggrave le problème.



Ces circonstances divisent les travailleuses et travailleurs et nuisent à la solidarité syndicale. Il est essentiel de comprendre que les facteurs de stress professionnel, comme la manière dont le travail est organisé par l'employeur, sont la cause du stress. Ce ne sont pas les collègues de travail ni le syndicat. Ne laissez pas les techniques patronales comme le contrôle du rendement et les appareils de surveillance créer de la compétition et du ressentiment. Dans un milieu de travail divisé, l'employeur fait des gains et les travailleuses et travailleurs y perdent. Il ne faut pas oublier la force du nombre. Quand les membres sont confrontés aux dangers du stress, ils doivent se rappeler que les solutions et les stratégies pour le changement

dépendent de la solidarité entre les travailleuses et les travailleurs.

Problèmes musculo-squelettiques liés au travail

Le stress peut contribuer aux problèmes musculo-squelettiques professionnels (PMSP) connus aussi comme les microtraumatismes répétés (MTR) et les lésions musculo-squelettiques (LMS). Les PMSP sont un mot fourre-tout pour diverses lésions (par ex., le syndrome du tunnel carpien, l'épicondylite). Ces lésions sont habituellement dues à des traumatismes répétés des muscles, des tendons et des nerfs périphériques.

Un des éléments des PMSP est lié à l'organisation du travail. Les lésions ergonomiques ne résultent pas seulement des techniques de travail manuel, par exemple, la manière dont une personne tient une serpillère quand elle la passe ou comment une personne lève des matériaux. Les effets du stress liés à une mauvaise organisation du travail peuvent également contribuer à une lésion ergonomique.

Des facteurs de stress spécifiques liés aux PMSP incluent :

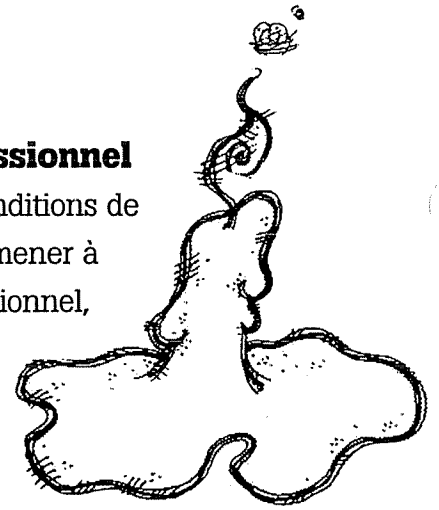
- l'insatisfaction au travail
- une charge de travail accrue
- un travail monotone et répétitif
- un faible contrôle sur le travail

- l'incertitude quant aux rôles
- des cycles travail-repos inadéquats
- un soutien social limité de la part du personnel de supervision

Les travailleuses et travailleurs sont plus vulnérables aux PMSP quand ils subissent des réactions physiologiques spécifiques au stress. Par exemple, les facteurs de stress activent le système nerveux central qui, à son tour, accroît le tonus musculaire. Cela peut causer une augmentation de la charge biomécanique des tendons qui s'ajoute au risque de PMSP. Les facteurs de stress stimulent le système nerveux autonome, entraînant l'émission d'adrénaline et de noradrénaline. Les muscles et les tendons se resserrent, réduisent le flux d'éléments nutritifs vers les tendons. Ces derniers ne guériront pas seuls s'il y a des microlésions (petites blessures) dans les fibres des tendons causées par un effort ergonomique. Il en résultera une fatigue musculaire chronique et des douleurs musculaires. Un système nerveux central activé (causé par le stress) peut également entraîner la libération de corticostéroïdes. Cela a été lié aux syndromes des tunnels. Le système nerveux central libère aussi des cytokines qui peuvent causer une inflammation des tendons, contribuant aux PMSP ou les causant.

Épuisement professionnel

Travailler dans des conditions de stress continues peut mener à un épuisement professionnel, le résultat ultime de la fatigue physique et mentale causée par une exposition à des facteurs de stress toxiques.



Certains symptômes d'épuisement professionnel sont :

- l'épuisement émotif, se sentir émotivement dépassé et complètement vidé de ses ressources émotives
- des sentiments négatifs, l'irritabilité et une image de soi négative
- une diminution des sentiments de compétences et un moins bon rendement au travail, se sentir inutile et désespéré

Les facteurs de stress professionnels spécifiques qui sont la cause de l'épuisement professionnel incluent les conflits de rôle au travail, le manque de contrôle sur son emploi et le manque de soutien social au travail. Les victimes d'épuisement peuvent être malades et s'absenter du travail pendant de longues périodes. Elles se retirent souvent de la vie quotidienne. Au contraire de la dépression, qui peut avoir plusieurs causes, l'épuisement professionnel est directement lié aux facteurs de stress professionnels. Et il affecte habituellement les personnes qui n'ont pas eu de maladies psychologiques auparavant. Le stress mène souvent à une augmentation de l'absentéisme et à

des congés prolongés pour récupérer de l'épuisement professionnel et des autres effets néfastes sur la santé.

Effets synergiques du stress et d'autres maladies

Les effets du stress peuvent être synergiques, c'est-à-dire qu'ils peuvent se combiner à d'autres maladies pour les aggraver.

Une étude américaine a démontré que les travailleuses et travailleurs victimes de niveaux de stress toxique au travail risquaient trois fois plus d'attraper un rhume. Leurs niveaux de stress les rendaient plus vulnérables aux infections virales. En Finlande, des chercheurs ont étudié les effets synergiques du stress et des maladies cardiaques parmi la main-d'œuvre du secteur manufacturier. L'étude a révélé que les travailleuses et travailleurs qui avaient des niveaux de stress élevés risquaient deux fois plus de mourir d'une maladie cardiaque que les personnes occupant les mêmes emplois qui étaient peu stressées. Une étude des travailleuses et travailleurs des télécommunications, qui examinait les lésions ergonomiques, a révélé des taux plus élevés de lésions musculo-squelettiques des membres supérieurs parmi les personnes qui avaient des niveaux de stress élevés attribuables aux pressions de l'emploi et le peu de contrôle sur la prise de décision au travail. Si les travailleuses et travailleurs souffrent des effets du stress, elles et ils courent un plus grand risque d'être malades ou de se blesser.

Stress dû à un incident critique

Cet état, connu aussi comme un stress post-traumatique, peut survenir quand une personne est exposée à une seule situation très stressante comme un désastre naturel, un accident de la route, un assassinat ou une agression.

Le stress dû à un incident critique est une condition grave qui exige un traitement et des soins professionnels. Il faut prévenir ce grave danger pour la santé et la sécurité. Dans les milieux de travail où il y a un risque de stress dû à un incident critique qui peut affecter la main-d'œuvre, il faut implanter des programmes pour répondre aux besoins des travailleuses et travailleurs. Toutes les mesures doivent être prises pour prévenir le stress dû à un incident critique.

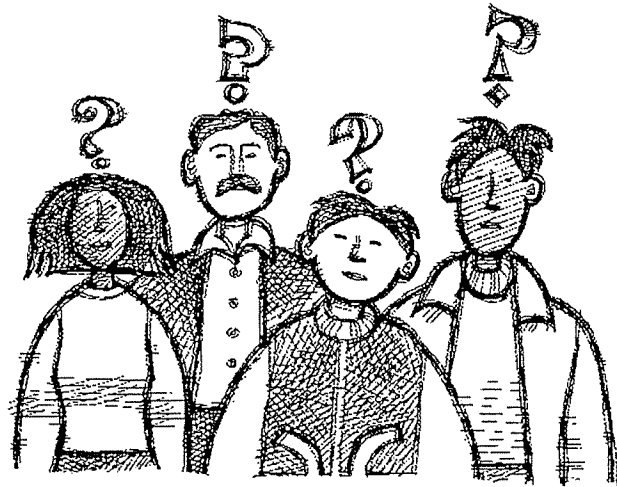
Le stress dû à un incident critique déborde la portée de cette directive qui met l'accent sur le stress normal et toxique. Le Service de santé et de sécurité du SCSFP a une fiche de renseignements distincte sur ce sujet qui est disponible.

Partie 2

2.1 Le stress est-il un danger pour votre santé et sécurité?

Le stress n'est pas toujours considéré comme un danger évident pour la santé et la sécurité. La clef pour en identifier les causes et les symptômes est présentée dans la première partie de cette directive et vous devez être prêt à agir.

À première vue, le stress ne semble pas être une menace aussi directe que l'amiante, les maladies infectieuses ou les piqûres d'aiguille. Avec ces dangers, le risque est plus facile à identifier et les effets négatifs sur la santé sont bien documentés et directs. Le stress n'est pas aussi clair et net. Il est lié aux questions d'organisation du travail et à leurs résultats. Par exemple, l'insécurité d'un emploi est une cause de stress qui, à son tour, peut mener à des PMSP, à l'épuisement professionnel ou à l'anxiété. Ces résultats peuvent être attribués à une cause autre que l'insécurité professionnelle. L'épuisement et l'anxiété sont souvent rejetés comme étant causés par le mode de vie d'une personne ou par son « incapacité d'affronter la réalité ». Cela fait que le blâme est incorrectement attribué à la personne au lieu du milieu de travail, une manœuvre patronale classique.



2.2 Identifier le problème

Nous avons besoin de plus de communication pour rompre l'isolement causé par le stress.

Jose Duarte, membre du SCFP, Huitième conférence nationale en santé et sécurité

Bon nombre d'entre nous savons que le stress est la cause de la détérioration de notre santé, de notre satisfaction professionnelle, de notre moral, de nos liens familiaux et personnels. Les membres du SCFP le savent aussi. Ce ne sont pas les membres qu'il faut convaincre du fait que le stress est devenu un danger important pour la santé et la sécurité, mais bien l'employeur.

Sondages et questionnaires

Les sondages sont habituellement un questionnaire écrit que l'on distribue. Ils sont un excellent outil pour évaluer l'importance d'un problème de santé et de sécurité. Un modèle de questionnaire sur le stress est fourni à la fin de cette directive. On peut l'utiliser au complet ou en partie. S'il est trop long, n'utilisez que les questions qui s'appliquent à votre section locale ou milieu de travail.

Souvent, l'employeur affirme qu'il n'y a pas de preuve de l'existence d'un problème comme le stress. Quand les membres peuvent montrer les résultats d'un questionnaire, ils prennent un pas important pour régler le stress en faisant en sorte que le danger soit reconnu.

C'est une bonne idée de faire participer le syndicat, par le biais du comité de santé et de sécurité ou du comité mixte (syndical-patronal) de santé et de sécurité. Avant de distribuer le sondage, organisez une session d'information pour les membres. Assurez-vous que les membres savent que le questionnaire est confidentiel et expliquez-leur le but : évaluer le problème de stress dans leur milieu de travail comme première étape pour faire les améliorations nécessaires afin d'éliminer le danger.

Tout sondage ou questionnaire doit être clair, concis et élémentaire. La section locale devra peut-être faire traduire le questionnaire, tenant compte des langues maternelles dominantes des membres du milieu de travail.

Pour éviter tout problème par la suite au sujet de la légitimité du processus et des résultats, le comité mixte de santé et de sécurité, l'employeur ou les deux devraient approuver le questionnaire.

Une fois que le sondage est prêt, il devrait être distribué dans le milieu de travail. Les représentantes et représentants syndicaux au comité mixte de santé et de sécurité devraient être responsables de la collecte des questionnaires remplis.

Il doit y avoir un plan et un processus en place pour compiler les résultats et sur lesquels les personnes engagées se sont entendues (par exemple, le syndicat, les représentantes et représentants syndicaux du comité de santé et de sécurité, etc.). Une fois que les résultats ont été compilés, ils devraient être présentés et discutés à une assemblée syndicale où on soulignera les questions qui sont importantes pour le stress au travail. Utilisez les sections pertinentes de cette directive pour aider à expliquer les dangers du stress dans votre milieu de travail. Les résultats du questionnaire devraient alors être présentés à une réunion du comité mixte de santé et de sécurité, préférablement lors d'une ou de plusieurs sessions consacrées uniquement à traiter des dangers du stress.

Il faut agir à partir des résultats du questionnaire. Il ne suffit pas de prendre le pouls des membres. Le questionnaire doit former la base des actions qui seront prises par le comité mixte de santé et de sécurité pour trouver des solutions aux dangers du stress professionnel.

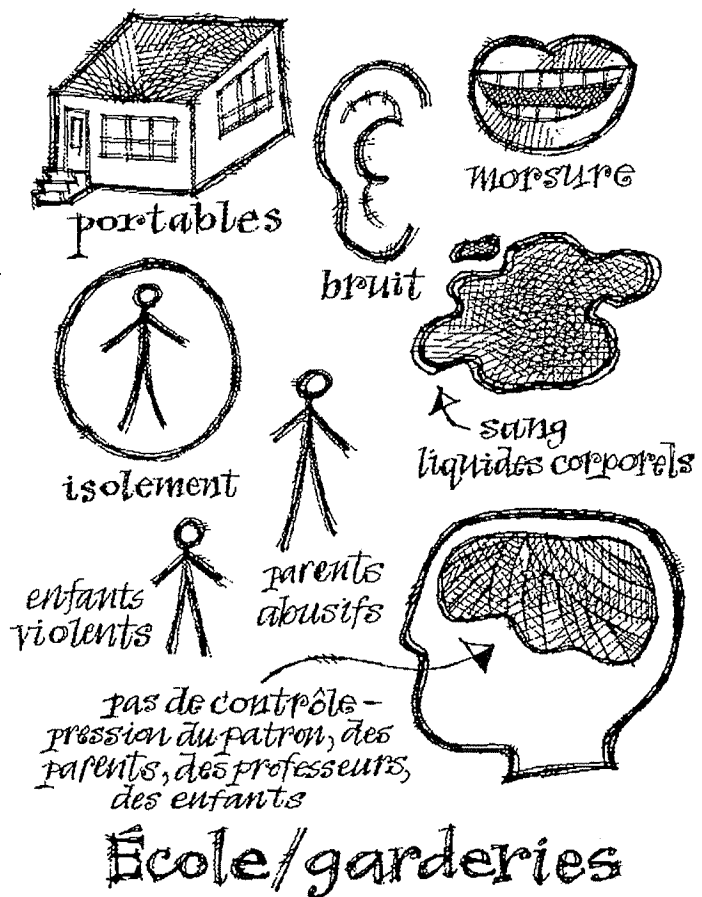
Si l'employeur ou ses représentants au comité mixte ne veulent pas collaborer avec le sondage, le syndicat devrait faire son propre sondage auprès des membres. Des procédures similaires à celles déjà décrites devraient être suivies. Mais le degré de collaboration dans le milieu de travail peut ne pas être le même, surtout quand il s'agit de discuter de la question au comité mixte de santé et de sécurité. Il faudra faire preuve de persévérance. Le comité mixte devrait être le point de départ pour présenter les résultats du sondage du syndicat; le premier levier de changement pour le stress. Le comité est un forum pour aborder concrètement les dangers pour la santé et la sécurité et les membres du syndicat doivent l'utiliser pour faire pression afin d'obtenir des changements concrets.

Schématisation

Les techniques de schématisation peuvent également servir dans votre milieu de travail, tant pour identifier les dangers du stress et ses effets sur la santé. Le SCFP a utilisé la schématisation largement dans les ateliers, les sessions de formation et les projets de recherche.

La schématisation part de l'idée qu'une « image vaut mille mots ». Elle utilise les principes de la recherche action virtuelle et participative de base. En représentant les dangers et leurs effets visuellement, on peut les reconnaître plus facilement et ils peuvent être exprimés plus clairement que des explications écrites.

SCHEMATISATION DES DANGERS



La schématisation est une forme participative de cueillette de l'information qui reconnaît que les travailleuses et travailleurs sont une source précieuse d'information et des producteurs de connaissance. Les améliorations sur le plan de la santé et de la sécurité se produisent plus facilement dans les milieux de travail où les travailleuses et travailleurs, avec leur syndicat, sont engagés à identifier les problèmes et à trouver des solutions.

On utilise habituellement trois types de schématisation pour évaluer un danger pour la santé et la sécurité : la schématisation corporelle, la schématisation du danger et la schématisation de votre monde. La schématisation corporelle montre les effets physiques et psychologiques des dangers du stress. La schématisation des dangers examine l'aménagement du lieu de travail, montrant où les dangers existent. La schématisation de votre monde brosse un tableau plus large en examinant comment les dangers du milieu de travail affectent les travailleuses et travailleurs au-delà du milieu de travail, par exemple, comment les dangers du stress affectent la vie familiale. Ces trois formes de schématisation donnent une image d'ensemble des dangers pour la santé et la sécurité.

Le SCFP a élaboré des documents complets sur la schématisation qui sont disponibles pour toutes les sections locales du SCFP intéressées. Vous n'avez qu'à communiquer avec le Service national de santé et de sécurité ou à visiter notre site Web à scfp.ca.



2.3 Prendre des mesures

Si on est stressés au travail, nous devons remplir les rapports d'accident ou d'incident, comme nous le faisons pour tous les autres problèmes.

Cyril Wilson, membre du SCFP, Huitième conférence nationale en santé et sécurité

Cette section comprend des mesures spécifiques pour régler les problèmes de stress dans votre milieu de travail. Combinée à la section consacrée aux solutions et aux stratégies qui suit, il s'agit d'un plan pour traiter du stress professionnel.

Droit de refus

En vertu des lois fédérale et provinciales sur la santé et la sécurité au travail, les employeurs ont la responsabilité légale de fournir un milieu de travail exempt de tout danger. Ce principe est connu comme étant la clause sur les devoirs généraux. Elle s'applique au stress. L'employeur est responsable de fournir un environnement de travail où les facteurs de stress, comme tous les autres dangers, sont éliminés, contrôlés ou réduits.

Dans la plupart des milieux de travail, les membres du SCFP ont le droit ou l'obligation de refuser d'effectuer du travail dangereux, tel que mentionné dans les lois fédérale et provinciales sur la santé et la sécurité. Le droit de refus porte habituellement sur la reconnaissance par les

travailleuses et travailleurs d'une situation dangereuse ou qui présente des risques pouvant affecter leur santé ou la santé d'une autre personne. Les travailleuses et travailleurs doivent aviser clairement l'employeur ou le superviseur du fait qu'ils refusent d'effectuer du travail dangereux en vertu de la loi sur la santé et la sécurité.

L'employeur ou le comité mixte de santé et de sécurité doit alors faire enquête sur le refus de travail. Si le dossier n'est pas réglé, un agent gouvernemental de santé et de sécurité du travail devra intervenir pour en faciliter le règlement.

Le droit de refus a toujours été utilisé dans d'autres domaines comme ceux où il y a une exposition possible à des produits chimiques toxiques ou dans des cas où l'on demande aux travailleuses et travailleurs de travailler dans des espaces clos sans les contrôles techniques appropriés. La position du SCFP est à l'effet que le droit de refus est une façon légitime de traiter les dangers pour la santé et la sécurité. On devrait utiliser la même procédure, soit de refuser d'effectuer un travail dangereux, lorsqu'il est question de stress. Mais on devrait énoncer clairement les raisons pour lesquelles on refuse d'effectuer un travail dangereux lorsqu'elles sont reliées au danger de stress, en précisant quelques signes directs reliés au stress (par exemple, les échéanciers, exécuter les tâches rapidement afin de terminer un travail, la violence, le harcèlement et l'intimidation, etc.).

Le stress est un danger pour la santé et la sécurité qui peut créer des conditions de travail dangereuses. Le refus de travailler est donc une façon valide et directe de lutter contre le problème. Le fait de refuser un travail dangereux en raison du stress forcera l'employeur et le comité mixte de santé et de sécurité à régler le problème du stress.

Prendre ses pauses

Prendre ses pauses est toujours une bonne idée. Le fait de ralentir et d'arrêter de travailler pendant ses pauses aidera une personne à réduire son stress. Les pauses nous permettent d'éviter les effets cumulatifs du stress.



PRENEZ VOTRE PAUSE

Si votre convention collective prévoit que vous avez le droit à des pauses café et à des pauses repas, assurez-vous de les prendre. De la même façon, si votre convention collective prévoit que vous avez des heures de travail spécifiques, vous devriez alors respecter ces heures de travail.

Les dispositions qui définissent les pauses et la durée des journées de travail voient à ce que les travailleuses et travailleurs aient une période de repos adéquate par rapport au travail et qu'ils sont rémunérés pour tout le temps passé à travailler.

Le corps et l'esprit ont besoin de repos. Une pause de quinze minutes peut vraiment vous aider. Prendre une pause rappelle aux membres qu'ils ont un certain contrôle sur leur travail. Le fait d'invoquer le contrôle est essentiel pour éliminer le stress professionnel.

Prendre une pause indique aussi aux employeurs et aux superviseurs que les membres du SCFP connaissent leurs droits au travail et qu'ils sont capables d'exercer du contrôle là où ils en ont. Il s'agit d'un point stratégique. Si un superviseur aperçoit une personne qui travaille pendant sa pause pour terminer des tâches et ce, de façon régulière, le superviseur assumera que cette personne n'a pas besoin de sa pause et il lui donnera probablement au moins l'équivalent de quinze minutes de travail supplémentaire. Prendre une pause est un signe de solidarité entre collègues de travail puisque lorsque ces personnes occupent un même emploi, elles

devraient travailler le même nombre d'heures, au même rythme.

Rapporter les dangers du stress pour la santé et la sécurité

Le SCFP a développé un formulaire de plainte sur la santé et la sécurité ainsi qu'un formulaire pour rapporter les incidents violents. Ces deux formulaires sont de bons outils visant à attirer l'attention sur les dangers pour la santé et la sécurité. Les formulaires sont codés couleur et des copies sont destinées à l'employeur, au comité mixte de santé et de sécurité, au syndicat local et aux travailleuses et travailleurs concernés.

On peut et on doit utiliser le formulaire de plainte sur la santé et la sécurité pour faire rapport sur des plaintes concernant le stress, la santé et la sécurité. Une façon de s'assurer que le formulaire est utilisé pour rapporter des cas de stress et les autres dangers dans les milieux de travail du SCFP est d'en faire une des responsabilités du comité de santé et de sécurité. En utilisant le formulaire de plainte, une trace écrite sera alors créée, s'assurant ainsi que toutes les parties devant être informées de ce danger pour la santé et la sécurité seront effectivement informées dudit danger. Puisque le comité mixte de santé et de sécurité en recevra une copie, il sera alors informé du danger lié au stress et pourra alors agir pour le bien des membres. Les membres du SCFP doivent faire rapport sur les dangers du stress comme ils le font pour tout autre danger pour la santé et la sécurité au travail.

Comités mixtes de santé et sécurité

On ne peut tenter de maîtriser le stress professionnel sans l'engagement direct des comités mixtes de santé et de sécurité. Le service de santé et de sécurité du bureau national du SCFP travaille fort pour revitaliser les comités de santé et de sécurité. Au cours des dernières années, les comités étaient devenus trop douillets et peu d'actions ont été entreprises sur les enjeux concernant la santé et la sécurité. La position du SCFP est à l'effet que les membres n'approuvent pas les programmes de coopération des employeurs mais qu'ils prennent plutôt conscience que les comités de santé et de sécurité sont des mécanismes menant au changement. Les comités mixtes doivent être des endroits où l'on trouve des solutions aux enjeux liés à la santé et à la sécurité et où des actions sont mises en place.

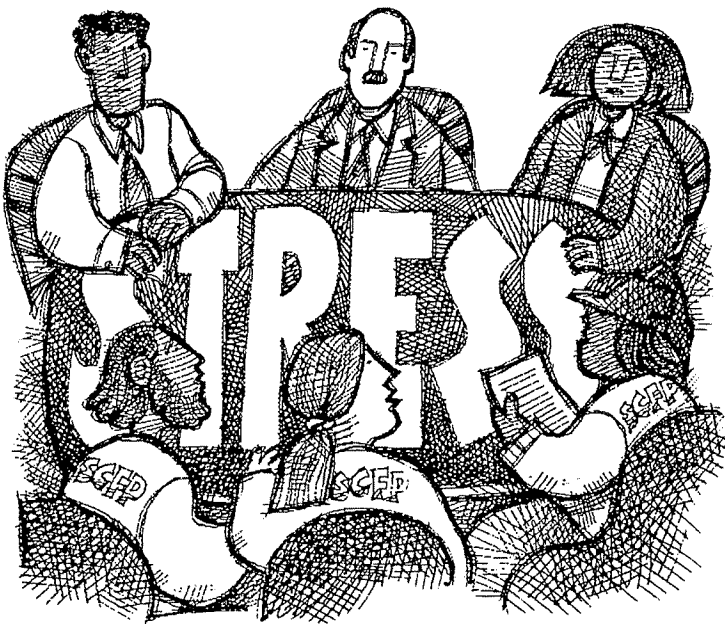
La politique du SCFP soutient cette position. L'énoncé de politique du SCFP sur la santé et la sécurité intitulée *C'est assez!* tel qu'adopté au Congrès national de 2001 se lit ainsi :

« Nous devons regagner la balance du pouvoir en matière de santé et sécurité pour avoir le dernier mot sur la sécurité de nos conditions de travail. Les comités doivent être renforcés – à la section locale et au travail – et devenir des lieux où l'on peut résister aux exigences de l'employeur. »

Les comités mixtes de santé et de sécurité sont obligatoires dans toutes les juridictions du Canada sauf deux : au Québec, où le secteur public n'a pas l'obligation de maintenir des comités, et en Alberta, où les comités sont désignés. Le SCFP compte des centaines de sections locales représentant des centaines de milieux de travail dans tout le Canada. Nos membres siègent aux comités mixtes de santé et de sécurité dans ces milieux de travail. Le stress devrait être porté à l'attention de ces comités lors des réunions. On devrait présenter le stress comme un danger pour la santé et la sécurité qui nuit sérieusement à la santé des membres du SCFP.

Les comités sont les principaux véhicules pour apporter des changements sur les enjeux liés à la santé et à la sécurité au travail. Ils sont conçus de façon à proposer des recommandations concrètes débouchant sur des actions. Les comités mixtes doivent devenir des lieux de débats permettant de régler les problèmes de stress partout au Canada.

RÉUNION DU COMITÉ MIXTE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ



2.4 Solutions et stratégies pour le changement

Nous devons créer, adapter et maintenir des emplois qui permettront d'éliminer les dangers du stress tout en étant appropriés à notre état physique et mental ainsi qu'à notre condition sociale.

Ross Ferlenda, membre du SCFP, Huitième conférence nationale en santé et sécurité

Les solutions et les stratégies présentées ci-dessous complètent les actions décrites dans la section précédente. Lorsque les actions représentent des moyens immédiats pour combattre le stress, les solutions et les stratégies sont des politiques et des changements structurels plus vastes pour prévenir ou éliminer le stress dans les milieux de travail du SCFP.

Réorganisation du milieu de travail

Il faut réorganiser les milieux de travail du SCFP afin d'éliminer les dangers liés au stress. La prévention proactive à la source est la meilleure façon de régler les problèmes de santé et de sécurité. Les changements organisationnels qui suivent aideront à prévenir et à éliminer le stress :

- Il faudrait prendre des mesures pour augmenter le contrôle réel des travailleuses et travailleurs. Par exemple, leur accorder plus d'autonomie, plus de participation dans la prise de décisions, plus d'occasions de travail autogéré et plus d'occasions d'utiliser et de développer leurs compétences au travail.



- Les travailleuses et travailleurs doivent avoir le droit de refuser d'effectuer des heures supplémentaires et celles-ci devraient être limitées.
- On devrait diminuer les charges de travail et les rendre plus raisonnables pour les travailleuses et travailleurs; il faudrait établir des niveaux de dotation en personnel suffisant.
- On devrait accorder suffisamment de périodes de repos et de pauses.
- Il faudrait revoir la conception des emplois afin de diminuer les dangers du stress. Par exemple, il faudrait éliminer le travail isolé et assigner les tâches de façon appropriée en fonction de l'expérience et des compétences des gens. Toute redéfinition de poste devrait être faite selon les renseignements significatifs fournis par les travailleuses et travailleurs.

- Lorsque possible, on devrait éviter ou éliminer le travail monotone et incorporer une plus grande variété de tâches dans les emplois.
- Il faut repenser les caractéristiques physiques et la disposition des aires de travail afin de diminuer les dangers du stress (par exemple, diminuer le bruit, faire entrer la lumière naturelle, assurer une ventilation adéquate, etc.).
- On pourrait instaurer des modalités de travail flexibles afin d'aider les travailleuses et travailleurs à prendre leurs responsabilités (par exemple, équilibre famille et travail).
- On devrait améliorer les communications pour éviter que les travailleuses et travailleurs souffrent du stress en silence ou en étant isolés. L'amélioration des communications bilatérales facilitera l'obtention de commentaires des travailleuses et travailleurs dans la conception des emplois et des autres facteurs.
- Le milieu de travail doit adopter un climat de soutien au travail permettant d'éliminer le stress, par exemple, en ne tolérant aucune forme d'intimidation, de harcèlement et de violence.
- Les superviseurs doivent soutenir les travailleuses et travailleurs, par exemple, en écoutant leurs idées et leurs préoccupations et en reconnaissant leur contribution dans leur milieu de travail.
- Les travailleuses et travailleurs devraient avoir des journées de congé pour leur permettre de prendre soin de leurs enfants, des personnes âgées qui les entourent ainsi que pour des raisons personnelles.
- Les employeurs devraient fournir des programmes d'aide aux employés (PAE) comme moyen pour contrer les effets du stress, tout en se rappelant que ces programmes ne remplacent pas l'obligation des employeurs de prévenir et d'éliminer le stress professionnel.
- Les gouvernements doivent augmenter les fonds accordés au secteur public afin de contrer les coupures de personnel, le surmenage et les autres facteurs de stress.
- Les employeurs doivent réduire les changements soudains au travail (par exemple, les nouvelles technologies, les modifications de quarts de travail de dernière minute).
- Il faudrait éliminer les quarts de travail fractionnés.
- Il faudrait assurer une formation permettant d'identifier les dangers liés au stress et il serait préférable que le syndicat la donne.

Le travail qui serait réorganisé suite à ces recommandations serait moins stressant. Les changements et le soutien aideraient à prévenir le stress en réorganisant le travail de façon à éliminer les dangers qui y sont reliés.

Contrôle assumé par les travailleuses et travailleurs

Les travailleuses et travailleurs ont besoin d'avoir du contrôle pour être satisfaits de leur emploi. Le travail doit être une partie significative de notre vie. Plusieurs des recommandations de la section précédente accorderaient beaucoup plus de contrôle aux travailleuses et travailleurs. Un milieu de travail plus démocratique est un milieu de travail plus sécuritaire et plus sain.



Les travailleuses et travailleurs ont aussi besoin d'utiliser pleinement les contrôles existants pour combattre le stress. Par exemple, les dangers du stress pour la santé et la sécurité doivent toujours être signalés et mentionnés lors des réunions des comités mixtes de santé et de sécurité. Dans la même veine, les travailleuses et travailleurs doivent insister sur le fait que les comités mixtes de santé et de sécurité ou les représentants en santé et sécurité présents au travail devraient faire des inspections et des enquêtes sur les dangers liés au stress. De telles actions sont de bons exemples par lesquels les travailleuses et travailleurs peuvent exercer un certain contrôle afin de prévenir le stress.

Politique sur le stress

Une politique est un bon point de départ pour provoquer des changements sur les enjeux relatifs à la santé et à la sécurité. Le comité de santé et de sécurité au travail doit être déterminant en ce qui concerne le dépôt et l'adoption d'une politique préventive sur le stress professionnel. Une politique pourrait être fondée

sur la prémisse que le stress est un danger pour la santé et la sécurité au travail et que toutes les mesures possibles doivent être prises afin de prévenir ce danger. La politique doit comprendre une définition du stress professionnel.

D'autres éléments spécifiques pourraient être ajoutés à cette politique. Par exemple, on pourrait y trouver des déclarations contre l'intimidation et le harcèlement visant à éliminer le stress professionnel. La politique pourrait aussi comprendre un énoncé sur le rythme de travail selon lequel tout rythme de travail créant un stress dangereux pour la santé et la sécurité doit être interdit.

La portée exacte d'une politique sur le stress peut varier d'un milieu de travail à un autre. Le point central devrait être le principe universel des lois sur la santé et la sécurité au Canada : l'employeur a l'obligation de protéger la santé des personnes à son emploi. La politique devrait refléter ce principe et devrait comprendre une déclaration de l'employeur à l'effet que le stress est un problème organisationnel qu'il s'engage à régler.

La politique devrait aussi fournir une courte procédure de rapport pour les travailleuses et travailleurs qui subissent du stress.



Une bonne politique ouvre la voie à un plus grand nombre de solutions et de stratégies, par exemple, des clauses sur le stress qui seraient négociées, le rôle du comité mixte de santé et de sécurité et même des modifications aux lois. Toute politique devrait être révisée de temps à autre afin d'en évaluer l'efficacité. Les politiques peuvent être mises à jour et révisées, s'il y a lieu.

Clauses de convention pour la santé et la sécurité liées au stress

On peut régler les problèmes du stress par la voie de la négociation collective. Les conventions collectives devraient toujours viser à améliorer la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs. Parce que le stress est souvent attribuable à la manière dont le travail est organisé, les conventions collectives peuvent servir pour réorganiser le travail afin d'éliminer les dangers du stress.

Toute clause de convention collective sur le stress devrait viser la prévention du danger à sa source. Il faudrait définir le stress professionnel dans la convention collective pour encadrer les dangers du stress. La définition pourrait mentionner le concept de stress normal versus stress toxique.

Le libellé de la clause devrait établir des limites sur les descriptions d'emploi des travailleuses et travailleurs afin d'éviter les conditions de travail produisant un stress toxique. La négociation collective devrait tenir compte des dispositions qui visent à réduire et à éliminer le stress, comme :

- Établir des niveaux minimums de dotation en personnel.
- Établir des horaires flexibles et des programmes de travail partagé.
- Créer des arrangements plus favorables en ce qui a trait aux quarts de travail et permettre aux travailleuses et travailleurs d'échanger leurs quarts pour accommoder les responsabilités familiales et les autres responsabilités.
- Fixer des limites sur les heures supplémentaires.
- Créer des semaines de travail plus courtes ou des semaines de travail comprimées.
- Permettre des horaires réduits volontaires pour accommoder les besoins personnels ou familiaux des gens. Tout en bénéficiant d'un horaire réduit, les travailleuses et travailleurs maintiennent leur statut d'employés à temps complet, leur ancienneté et leurs avantages.
- Avoir suffisamment de pauses pour se reposer.
- Créer des dispositions sur la garde des enfants et les congés parentaux afin de régler les problèmes de déséquilibre entre vie professionnelle et vie familiale.
- Donner du temps et des ressources aux membres afin qu'ils reçoivent une formation sur la santé sécurité, sur le stress et sur d'autres questions connexes.

Il faudrait aussi inclure des dispositions pour que le comité mixte de santé et de sécurité fasse enquête sur les dangers du stress et élabore des recommandations pour améliorer les conditions de travail.

Toute section locale qui s'apprête à négocier devrait examiner la situation des membres quant au stress et faire pression pour intégrer des clauses sur le stress dans la convention collective. Mais si vous négociez des clauses sur le stress, méfiez-vous si votre employeur veut seulement négocier des programmes de bien-être, des programmes d'exercices et d'autres formes de programmes de santé qui sont des solutions temporaires qui ne préviennent pas le stress. La recherche montre que tous les avantages découlant des programmes de gestion du stress ne sont que temporaires et inutiles si les travailleuses et travailleurs reviennent dans un environnement de travail où les facteurs de stress sont toujours présents. Ne négociez pas de programmes de bien-être ni aucun autre programme du genre étant donné qu'ils ne préviendront pas les dangers du stress.

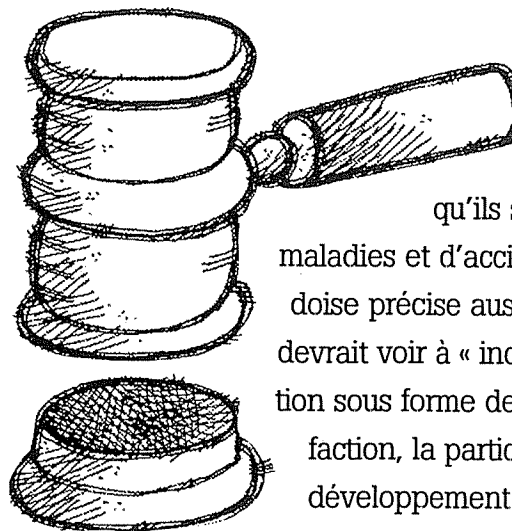
Lois et règlements sur le stress

Bien que le Canada n'ait pas de lois ou de règlements explicites sur le stress, c'est l'employeur qui a la responsabilité de fournir un milieu de travail exempt de tout danger. Cette responsabilité est connue comme la clause de responsabilité générale. Mais elle ne va pas assez loin pour prévenir les dangers du stress. Une loi est nécessaire pour couvrir explicitement le stress comme danger pour la santé et la sécurité.

Il y a des exemples de lois promulguées ailleurs, dans le monde, qui portent sur le stress professionnel. Au Danemark, l'ordonnance sur le rendement au travail est un règlement de la *Loi sur l'environnement de travail*. Cette ordonnance précise que la santé mentale et physique des travailleuses et travailleurs ne doit pas être menacée à cause de facteurs liés à l'organisation du travail comme le rythme de travail, le travail répétitif et le travail isolé.

En Suède, la *Loi sur l'environnement de travail* stipule que le contenu du travail, la technologie et l'organisation doivent être « conçus de manière à ce que les travailleuses et travailleurs ne soient pas exposés à des dommages physiques et

mentaux indésirables en raison d'une tension excessive qui fait



qu'ils sont victimes de maladies et d'accidents ». La loi suédoise précise aussi que le travail devrait voir à « inclure une compensation sous forme de diversité, la satisfaction, la participation sociale et le développement personnel ». En fait, cela signifie que, selon la loi sué-

doise sur la santé et la sécurité, le travail doit être significatif et satisfaisant pour la travailleuse ou le travailleur afin d'éviter tout effort physique et mental. L'organisation suédoise responsable du travail a également implanté un programme pour

recruter de nouveaux inspecteurs en santé et sécurité qui ont des qualifications sur le plan psychosocial et sur le plan de l'organisation du travail. Ces inspecteurs sont envoyés dans les milieux de travail afin d'y inspecter le stress, la charge du travail et les autres dangers de l'organisation du travail.

Une législation similaire serait avantageuse pour le Canada afin d'éliminer le stress. De plus, le libellé des exemples scandinaves pourrait être inclus dans les clauses des conventions collectives et dans les politiques sur le stress dans les milieux de travail canadiens.

Certes, la législation sur papier n'est qu'une partie de la lutte. Comme c'est le cas avec les autres dangers pour la santé et la sécurité, l'application de la loi est essentielle pour voir à protéger la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs. Les membres du SCFP peuvent faire venir un inspecteur gouvernemental en santé et sécurité pour faire enquête et émettre des ordonnances lorsque les individus refusent de faire un travail dangereux en raison des dangers du stress ou lorsqu'ils font des plaintes parce que les dangers du stress ne sont pas réglés par les employeurs ni par les comités mixtes de santé et de sécurité.

Indemnisation des accidents du travail et des maladies professionnelles

Les membres du SCFP peuvent obtenir réparation pour les accidents et maladies liés au stress dans certaines provinces canadiennes. Les commissions des accidents du travail du Québec et de la

Saskatchewan ont reconnu les demandes de réparation pour stress chronique (toxique). D'autres provinces ne reconnaissent habituellement que les demandes liées au stress dû à un incident critique qui résulte d'un seul événement hautement stressant ou traumatisant.

Les commissions des accidents du travail hésitent à ouvrir ce qu'elles perçoivent comme étant les vannes des demandes pour cause de stress en acceptant d'indemniser les personnes qui font une demande pour maladie et « accident » liés au stress. Mais cela ne veut pas dire que les membres du SCFP ne devraient pas faire de demande de réparation dans les cas de stress toxique. Ce n'est qu'en faisant pression sur les commissions des accidents du travail et en argumentant sur l'élément stress des autres demandes (par ex., les lésions ergonomiques) qu'on pourra espérer renverser la pratique courante qui est de refuser les demandes de réparation liées au stress.

Compte tenu des conditions de l'organisation du travail auxquelles nombre de membres du SCFP sont confrontés, on peut dire que le stress joue un rôle dans presque toutes les maladies ou « accidents ». Cet argument devrait être utilisé pour aider à accélérer le processus afin que les commissions des accidents du travail et des maladies professionnelles reconnaissent leur devoir d'indemniser de manière juste les travailleuses et travailleurs victimes des effets nocifs du stress.

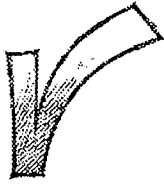
N'oublions pas que l'accent devrait être mis sur la prévention d'abord et avant tout afin d'éviter la nécessité d'obtenir réparation.

Engagement du syndicat

Le SFCP est engagé à éliminer le stress professionnel en reconnaissant le stress comme une question de santé et de sécurité. Mettre fin au stress dans les milieux de travail du SFCP exige la même diligence et le même engagement que pour les autres questions liées à la santé et à la sécurité.

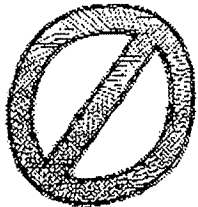
Le Service de santé et de sécurité du SFCP a placé le stress et les autres questions de santé et de sécurité liées à l'organisation du travail, comme le surmenage, la violence et l'ergonomie, à l'avant et au centre du programme de santé et de sécurité du syndicat. Ce dernier reconnaît la nature changeante du travail qui a donné lieu à des nouveaux dangers en santé et sécurité pour les membres du SFCP. De plus, les problèmes comme le stress, le surmenage et la violence peuvent être d'importants facteurs qui contribuent à d'autres problèmes de santé comme les PMSP, la dépression et les maladies psychologiques. Les membres peuvent faire appel à leur syndicat pour obtenir du soutien et de l'aide pour traiter le stress professionnel.

2.5 Résumé : le stress, choses à faire et à ne pas faire



Choses à faire : _____

- Considérer le stress comme un danger pour la santé et la sécurité.
- Évaluer les dangers du stress dans votre milieu de travail en utilisant le sondage ou les techniques de schématisation décrites dans cette directive.
- Prendre vos pauses et vos pauses repas au complet afin que votre corps et votre esprit aient le temps de récupérer des rigueurs du travail.
- Commencer le travail à l'heure et quitter le travail à l'heure.
- Refuser toute situation de travail stressant qui peut être dangereuse.
- Rapporter les dangers du stress.
- Inscrire le stress à l'ordre du jour des réunions du comité mixte de santé et de sécurité au travail.
- Recommander des changements à l'organisation du travail aux réunions du comité mixte de santé et de sécurité afin d'éliminer les dangers du stress.
- Recommander l'implantation de politiques sur le stress professionnel lors des réunions du comité mixte de santé et de sécurité.
- Négocier des clauses de convention visant à éliminer le stress professionnel.
- Déposer des demandes d'indemnisation des accidents et des maladies liés au stress.
- Participer aux activités du SCFP afin de partager les connaissances, les expériences et les solutions pour éliminer le stress.



Choses à ne pas faire : _____

- Souffrir en silence.
- Vous isoler de vos consœurs et confrères syndicaux.
- Tolérer toute forme de dangers du stress.
- Travailler au-delà de vos moyens.
- Travailler pendant vos pauses.
- Travailler à un rythme accéléré.
- Travailler des heures supplémentaires sans rémunération.
- Ignorer les effets du stress sur la santé et la sécurité.
- Laisser votre employeur trouver des solutions aux problèmes du stress.
- Ne pas discuter des questions concernant le stress aux réunions du comité mixte de santé et de sécurité.

Conclusion

Le stress professionnel est dangereux pour la santé des membres du SCFP. Le stress est un danger pour la santé et la sécurité au travail qu'il faut prévenir et éliminer, tout comme les autres dangers professionnels. Des solutions temporaires, comme les programmes de bien-être, n'éliminent pas le stress professionnel.

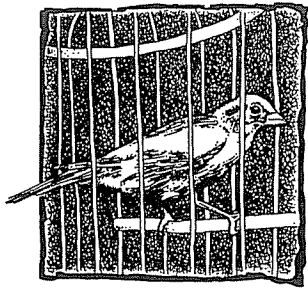
Le stress provient de nombreuses sources différentes, dont plusieurs sont axées sur l'organisation du travail. Le stress peut causer de nombreux effets négatifs pour la santé comme une incidence accrue des PMSP, une augmentation des taux de maladies cardiaques, l'épuisement, la dépression et d'autres problèmes de santé.

Les membres du SCFP, à l'aide de mesures de solidarité, doivent combattre le stress. Pour commencer, nous devons discuter des questions du stress aux réunions du comité mixte de santé et de sécurité et négocier des clauses dans les conventions collectives pour nous défendre contre les effets nocifs du stress.

Nous prenons de plus en plus conscience que la manière dont notre travail est organisé peut nuire à notre santé et à notre sécurité. Le stress est l'exemple parfait d'un résultat négatif sur la santé qui résulte d'une mauvaise organisation du travail. Quand les travailleuses et travailleurs n'ont pas de contrôle et aucune latitude pour prendre des décisions au travail, ils souffriront de stress. Ces personnes doivent avoir leur mot à dire sur la manière dont leur travail est fait pour donner du sens, une valeur et un but à leur travail et pour prévenir et éliminer les dangers du stress.

MF/cr/siepb 491





RENSEIGNEMENTS

SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Le stress

Qu'est ce que le stress?

Le stress professionnel est un danger grave pour la santé et la sécurité et ses effets peuvent être dévastateurs. Le stress se produit quand il y a un déséquilibre entre les demandes du milieu de travail et le degré de contrôle exercé par la travailleuse ou le travailleur. Nous ressentons le stress comme le résultat de demandes qui sont faites à notre esprit et à notre corps. Tout comme la violence et le surmenage, le stress est un risque important pour la santé et la sécurité qui est directement lié à la manière dont le travail est organisé.

Il existe deux formes de stress. Le stress normal se caractérise comme suit :

- Le stress se produit (devant une menace ou une demande immédiate).
- Le stress disparaît (composer avec le stress).
- Le stress est terminé (le corps se détend, n'est plus stressé).

Un exemple de stress normal est l'anxiété à court terme que vous ressentez quand vous perdez quelque chose d'important. Le stress toxique est différent; il est caractérisé comme suit :

- Le stress survient (devant une demande ou une menace qui ne cesse pas).

- Le stress ne disparaît pas (vous n'avez aucune possibilité de composer avec le stress).
- Le stress s'accumule (vous ne pouvez jamais vous détendre et le stress n'est pas éliminé).

Les travailleuses et travailleurs peuvent subir un stress toxique lorsqu'ils se trouvent dans des situations de pénuries de personnel ou qu'ils sont exposés à du harcèlement, de l'intimidation, du bruit et à tout autre danger. Cette forme de stress cause souvent des effets physiques et psychosociaux négatifs.

L'expression *réponse généralisée au stress* sert à décrire une variété de réactions physiques au stress : augmentation du métabolisme, de la pression sanguine, du cholestérol et des acides gras dans le sang; réduction de la synthèse des protéines; coagulation plus rapide du sang; production accrue de l'acide dans l'estomac, de sucre dans le sang pour l'énergie; inflammation localisée; muscles tendus; transpiration pour refroidir les muscles.

On peut associer le stress à des effets physiques et psychologiques graves comme les troubles du sommeil, la fatigue, les maux et douleur chroniques, la dépression, les changements dans l'activité sexuelle, les conflits avec la

.../2

famille, les amis et les collègues de travail, une perte ou un gain de poids, une plus grande sensibilité aux accidents, une dépression du système immunitaire et une plus grande vulnérabilité face à la maladie.

Les causes du stress

Le stress est largement attribuable à une mauvaise organisation du travail comme le manque de contrôle et demandes de travail conflictuelles; un manque de participation à la prise de décisions; le manque de formation et de direction; des responsabilités de travail imprécises; la privatisation et la sous-traitance, les réductions des effectifs, les fusions et les restructurations, le surmenage et des quarts de travail difficiles. Les coupures, la privatisation, la réorganisation et les réductions des effectifs ont tous contribué à une plus grande impression d'insécurité au travail. Tous ces facteurs causent et aggravent le stress professionnel.

Le contrôle est un facteur central à l'organisation du travail lié au stress. Le manque de contrôle au travail, ne pas pouvoir décider comment un travail se fera, peut rendre une personne malade. Les demandes excessives sont aussi une source de stress. Quand le manque de contrôle s'ajoute à des demandes élevées, une personne sera certainement très stressée.

Ces facteurs peuvent créer un stress professionnel toxique, augmentant le rythme cardiaque et entraînant possiblement la mort, la dépression, l'épuisement, une faible estime de soi et des problèmes musculo-squelettiques accrus des membres supérieurs.

Les conditions de travail physiques comme le bruit et les vibrations, les températures extrêmes, l'entassement, l'exposition aux substances toxiques et la mauvaise qualité de l'air sont aussi des sources de stress. L'intimidation, le harcèlement et la violence peuvent causer du stress et sont liés à l'organisation du travail.

Quels sont les dangers?

Le stress affecte la santé physique et psychologique des membres du SCFP. Mais le stress déborde aussi du milieu de travail et affecte négativement la vie des membres de la famille. Les effets cumulatifs du stress peuvent être dévastateurs.

Les principaux effets du stress sont :

- Les maladies psychologiques, les changements sociaux et comportementaux (dépression, anxiété, dysfonctionnement sexuel et pensées suicidaires).
- Maladies cardiaques.
- Autres problèmes psychologiques (maux de tête et migraines, mauvaise digestion, ulcères et diabète).
- Conflits personnels et familiaux.
- Les travailleuses et travailleurs sont divisés.
- Problèmes musculo-squelettiques liés au travail.
- Épuisement professionnel.
- Effets synergiques (combinés) du stress et d'autres maladies (par ex., le stress peut aggraver des maladies et des problèmes de santé).
- Le stress dû à un incident critique.

Identifier le problème

Une première étape consiste à reconnaître que le stress est un problème de santé et

de sécurité dans votre milieu de travail. Si les résultats négatifs pour la santé mentionnés ci-dessus affectent vos membres, le stress est probablement un facteur de contribution important. Les sondages et les techniques de schématisation sont d'excellents outils pour identifier les dangers dans votre milieu de travail.

Vous pouvez mener un sondage, en collaboration avec l'employeur, et dans ce cas le syndicat approuvera le questionnaire et participera à la cueillette et à l'évaluation de l'information obtenue. Le syndicat devrait mener son propre sondage sur le stress si l'employeur résiste à l'idée ou refuse de reconnaître le problème. Les techniques de schématisation du corps, des dangers et de votre monde peuvent remplacer les sondages ou être utilisés comme compléments aux sondages, pour identifier les dangers du stress.

Prendre des mesures

Les dangers du stress sont particulièrement centrés sur les questions de contrôle et d'organisation du travail. Prendre des mesures pour réduire ou éliminer le stress exige que les membres exercent leur propre contrôle sur le travail qu'ils font.

Les mesures suivantes peuvent aider à combattre le stress :

- Refuser les conditions de travail stressantes.
- Prendre ses pauses.
- Rapporter les dangers du stress pour la santé et la sécurité.
- Présenter les problèmes causés par le stress au comité mixte de santé et de sécurité.

Des stratégies pour le changement

Les stratégies présentées ci-dessous complètent les actions décrites dans la section précédente. Il faut réorganiser les milieux de travail du SCFP afin d'éliminer les dangers liés au stress. Voici comment :

- Donner un véritable contrôle aux travailleuses et travailleurs (plus d'autonomie, plus de participation à la prise de décisions et plus d'occasion de travail autogéré).
- Les travailleuses et travailleurs doivent avoir le droit de refuser de faire des heures supplémentaires.
- Réduire les charges de travail et établir des niveaux de dotation en personnel suffisant.
- Éliminer le travail monotone.
- Revoir les caractéristiques physiques du travail afin de diminuer les dangers du stress (par ex., diminuer le bruit, faire entrer la lumière naturelle et assurer une ventilation adéquate).
- Les gouvernements devraient augmenter les dépenses pour le secteur public afin de compenser pour les pénuries de personnel, le surmenage et les autres facteurs de stress.
- Les employeurs devraient réduire les changements soudains au travail (par ex., les nouvelles technologies, les modifications de quarts de travail de dernière minute).
- Assurer une formation permettant d'identifier les dangers liés au stress et il serait préférable que le syndicat la donne.

Les travailleuses et travailleurs ont besoin d'avoir du contrôle pour être satisfaits de leur emploi. Le travail doit être une partie significative de notre vie. Si on applique ces recommandations, un bon nombre d'entre elles permettront aux gens d'exercer un plus grand contrôle sur leur travail. Un milieu de travail plus démocratique est un milieu de travail plus sécuritaire et plus sain.

Une politique sur le stress est un bon point de départ pour le changement. Le comité de santé et de sécurité au travail doit être déterminant en ce qui concerne le dépôt et l'adoption d'une politique préventive sur le stress professionnel. On peut régler les problèmes du stress par la voie de négociation collective étant donné que les conventions devraient toujours viser à améliorer la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs. Parce que le stress est souvent attribuable à la manière dont le travail est organisé, les conventions collectives peuvent servir pour réorganiser le travail afin d'éliminer les dangers du stress.

Bien que le Canada n'ait pas de lois ou de règlements explicites sur le stress, c'est l'employeur qui a la responsabilité de fournir un milieu de travail exempt de tout danger. Cette responsabilité est connue comme la clause de responsabilité générale. Mais elle ne va pas assez loin pour prévenir les dangers du stress. Une loi est nécessaire pour couvrir explicitement le stress comme danger pour la santé et la sécurité. Les membres du SCFP peuvent obtenir réparation pour les accidents et maladies liés au stress dans certaines provinces canadiennes. Les commissions des accidents du travail hésitent à ouvrir ce qu'elles perçoivent comme étant les vannes des demandes

pour cause de stress en acceptant d'indemniser les personnes qui font une demande pour maladie et les « accidents » liés au stress. Mais les membres du SCFP doivent déposer des demandes de réparation dans le cas de stress toxique, c'est essentiel. Ce n'est qu'en faisant pressions sur les commissions des accidents du travail et en argumentant sur l'élément stress des autres demandes (par ex., les lésions ergonomiques), qu'on pourra espérer renverser la pratique courante qui est de refuser les demandes de réparation liées au stress. Le SCFP est engagé à éliminer le stress pressional en reconnaissant le stress comme une question de santé et de sécurité.

Mettre fin au stress dans les milieux de travail du SCFP exige la même diligence et le même engagement que pour les autres questions liées à la santé et à la sécurité.

Cette fiche de renseignements fournit de l'information pour régler le danger que représente le stress. Des renseignements plus précis sont présentés dans la directives du SCFP intitulée *Le stress au travail, c'est assez! S'organiser pour le changement*.

Pour tout renseignement supplémentaire, veuillez communiquer avec le Service de santé et de sécurité du SCFP
1375, boulevard St. Laurent
OTTAWA, ON K1G 0Z7
Tél. : (613) 237-1590
Télec. : (613) 237-5508
Courriel : sante_securite@scfp.ca
www.scfp.ca

Questionnaire sur les problèmes de santé et de sécurité liés au stress

Voici un modèle de questionnaire. N'hésitez pas à en utiliser les parties qui s'appliquent à votre milieu de travail, ajustant les questions au besoin.

L'évaluation de la manière dont le stress affecte la santé et la sécurité des membres du SCFP est un premier pas important pour prévenir les problèmes de santé et de sécurité causés par le stress. Nous voulons connaître vos expériences en ce qui a trait au stress en tant que danger pour la santé et la sécurité alors que vous travaillez pour votre employeur.

Veillez répondre aux questions suivantes en cochant la case appropriée ou en écrivant vos réponses dans l'espace prévu à cet effet.

Organisation du travail

1. Au cours des deux dernières années, votre stress professionnel a-t-il augmenté?
 Oui
 Non
 Ne sais pas
2. À votre avis, la qualité de votre travail a-t-elle souffert à cause du stress professionnel?
 Oui
 Non
 Parfois
3. À votre avis, votre satisfaction au travail a-t-elle diminué à cause du stress professionnel?
 Oui
 Non
 Parfois
4. Votre description d'emploi ou la liste de vos tâches officielles a-t-elle changé au cours des deux dernières années?
 Oui
 Non
 Parfois
5. Si votre description d'emploi a changé, comment a-t-elle changé? (Veillez cocher les réponses qui s'appliquent à vous.)
 Des tâches ont été ajoutées
 De nouvelles tâches qui ne faisaient pas partie de mon travail ont été ajoutées
 Rythme de travail plus rapide
 Plus grandes demandes /attentes de l'employeur, du public, d'autres services, etc.
 Moins de formation
 Formation inadéquate pour les nouvelles tâches et les nouvelles technologies
 Moins de supervision
 Plus de supervision
 On m'a donné des tâches de supervision
 Plus de paperasse
 Plus de réunions
 Autres (veuillez préciser)
6. Au cours des deux dernières années, le degré de contrôle de votre emploi a-t-il :
 Augmenté
 Diminué
 Resté à peu près le même
 Ne sais pas/je l'ignore

7. Au cours des deux dernières années, les niveaux de dotation en personnel de votre secteur ou milieu de travail ont-ils :

- Augmenté
- Diminué
- Restés à peu près les mêmes
- Ne sais pas/je l'ignore

8. Quand le personnel est absent du travail pour des congés, des vacances, des congés de maladie, des accidents du travail ou pour toute autre raison, y a-t-il du personnel de remplacement?

- Oui, toujours
- Parfois
- Rarement
- Non, jamais
- Ne sais pas

9. À votre avis, quelles sont les principales causes de stress dans votre milieu de travail? (Veuillez cocher le nombre de cases qui s'appliquent à vous.)

- Manque de contrôle sur votre travail
- Manque de reconnaissance pour le travail effectué
- Insécurité du travail
- Surmenage/rythme de travail accéléré
- Heures supplémentaires obligatoires/longues heures
- Travail par quarts
- Trop de pression pour compléter le travail
- Harcèlement
- Intimidation
- Violence
- Manque de respect de la part des superviseurs
- Demandes professionnelles conflictuelles
- Sexisme
- Racisme
- Discrimination en fonction de l'âge
- Milieu de travail bruyant

- Mauvaise ventilation
- Mauvais éclairage
- Salaire inadéquat
- Congés/vacances/absences du travail insuffisants
- Peur d'avoir un accident, une maladie ou de mourir au travail.

10. Sans ordre particulier, quelles sont les trois causes de stress de la liste de la question 9 qui vous affectent le plus?

11. Au cours des deux dernières années, comment votre milieu de travail a-t-il été affecté par (veuillez cocher le nombre de réponses qui s'appliquent) :

- des coupures
- des réductions d'effectif
- la privatisation
- la sous-traitance
- les fusions/intégrations
- d'autres changements organisationnels (veuillez préciser)

12. Les changements au travail énumérés à la question 11 ont-ils augmenté votre stress?

- Oui
- Non
- Ne sais pas

13. Prenez-vous toujours tout le temps alloué pour vos pauses café et vos pauses repas?

- Oui, toujours
- Parfois
- Rarement
- Non, jamais

14. Vous arrive-t-il de rester tard le soir ou d'entrer tôt le matin pour terminer du travail (travail non rémunéré en dehors de vos heures normales)?
- Oui
 - Non
 - Parfois
15. Avez-vous suffisamment d'outils, d'équipement, de machinerie, de fournitures pour faire votre travail?
- Oui
 - Non
 - Parfois
19. Si vous avez pris un congé pour cause de stress au cours des deux dernières années, combien de jours ouvrables avez-vous manqués à cause du stress?
- De 1 à 3 jours
 - De 4 à 6 jours
 - De 7 à 9 jours
 - De 10 à 14 jours
 - 15 jours et plus
20. Au cours des deux dernières années, avez-vous pris congé en utilisant vos journées de vacances, jours fériés ou temps compensatoire pour des raisons de santé attribuables au stress?
- Oui
 - Non

Effets sur la santé

16. Le stress est-il un danger ou un problème de santé et de sécurité dans votre milieu de travail?
- Oui
 - Non
 - Parfois
17. À votre avis, l'absentéisme pour cause de stress a-t-il augmenté dans votre secteur ou milieu de travail?
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas
18. Au cours des deux dernières années, avez-vous pris des journées de maladie pour cause de stress (même si vous n'avez pas identifié ces journées comme étant « liées au stress » sur vos fiches de congé)?
- Oui
 - Non
21. Si vous avez pris congé à cause du stress en utilisant vos journées de vacances, vos jours fériés ou du temps compensatoire au cours des deux dernières années, combien de jours ouvrables avez-vous manqués?
- De 1 à 3 jours
 - De 4 à 6 jours
 - De 7 à 9 jours
 - De 10 à 14 jours
 - 15 jours et plus
22. Au cours des deux dernières années, avez-vous eu l'un des problèmes de santé suivants à cause du stress professionnel? (Veuillez cocher le nombre de réponses qui s'appliquent à vous.)
- Fatigue
 - Dépression et anxiété
 - Malade plus souvent
 - Maux de tête
 - Douleurs dans le cou et le dos
 - Troubles du sommeil, insomnie
 - Douleurs articulaires ou musculaires
 - Problèmes d'estomac ou de digestion
 - Hypertension artérielle
 - Impression d'impuissance

- Incapable de me détendre
- Plus souvent tendu
- Plus grande consommation d'alcool et de drogue
- Effets sur ma vie familiale et personnelle
- Perte de mémoire, difficulté à me concentrer, confus plus souvent
- Autres (veuillez préciser)

23. Sans ordre particulier, quels sont les trois effets sur la santé de la liste de la question 22 qui vous affectent le plus?

24. Avez-vous été indemnisé par la commission des accidents du travail pour un problème lié au stress au cours des deux dernières années?

- Oui
- Non

25. Au cours des deux dernières années, avez-vous exercé votre droit de refuser un travail dangereux à cause des dangers du stress?

- Oui
- Non

26. Avez-vous eu de la difficulté à prendre vos vacances, jours fériés, temps compensatoire à cause de votre niveau de stress élevé?

- Oui
- Non
- Parfois

Questions de politique

27. Y a-t-il une politique sur le stress là où vous travaillez?

- Oui
- Non
- Ne sais pas

28. Votre section locale a-t-elle négocié des clauses dans la convention collective sur le stress?

- Oui
- Non
- Ne sais pas

29. Au cours des deux dernières années, avez-vous soulevé les problèmes du stress avec l'une ou l'autre des personnes énumérées ci-dessous? (Veuillez cocher le nombre de réponses qui s'appliquent à vous.)

- Collègues de travail
- Représentante ou représentant syndical
- Comité mixte de santé et de sécurité
- Superviseure ou superviseur
- Employeur
- Famille
- Autre (veuillez préciser)

Comité de santé et de sécurité

30. Votre section locale a-t-elle un comité mixte (syndical-patronal) de santé et de sécurité?

- Oui
- Non
- Ne sais pas

31. Votre section locale a-t-elle un comité syndical de santé et de sécurité?

- Oui
- Non
- Ne sais pas

Références

- Alexander, M., Cohen, S., MacGrillen, H., & Murie, F. (1994). Hard Labour: Stress, ill-health and hazardous employment practices. London: London Hazards Centre.
- Aptel, M. & Cnockaert, J.C. (2002). Stress and Work-Related Musculoskeletal Disorders of the upper extremities. TUTB Newsletter, 19-20.
- Assemblée nationale du Québec. (2002). Loi visant à modifier la Loi sur les normes du travail et autres dispositions législatives. Québec.
- Assez de surmenage : prendre des mesures contre les charges de travail excessives (2002). Ottawa : Syndicat canadien de la fonction publique, Service de santé et de sécurité.
- Baines, D., Hadley, K., Slade, B., Fay, K., Pollack, S., Brooker, A.S., Preston, S., Lewchuk, W., & Dimitrova, D. (2002). Improving work organization to reduce injury and illness: social services, stress, violence and work-load. Hamilton: Institute for Work in a Global Society, McMaster University.
- Bullied (1998). London: UNISON Communications Department.
- Communication Workers Union Health, Safety and Environment Committee Stress Survey (2001). London: Labour Research Department.
- Di Martino, V. & Mohtar, M. (2001). Guidance for the Prevention of Stress and Violence at the Workplace. Kuala Lumpur: Department of Occupational Safety and Health Malaysia.
- Duxbury, L. & Higgins, C. (2001). Work-life Balance in the New Millennium: Where Are We? Where Do We Need to Go? CPRN Discussion Paper No. W112. Ottawa: Canadian Policy Research Networks.
- How to Tackle Psychosocial Issues and Reduce Work-related Stress (2002). Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work.
- Karasek, R. (1998). Demand/Control Model: A Social, Emotional, and Psychological Approach to Stress Risk and Active Behaviour Development. In J.M. Stellman (Ed.), Encyclopaedia of Occupational Health and Safety (pp. 34.6-34.14). Geneva: International Labour Office.
- Kivimaki, M., Leino-Arjas, P., Luukkonen, R., Riihimaki, H., Vahtera, J., & Kirjonen, J. (2002). Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees. British Medical Journal, 325.
- Landsbergis, P.A. (2003). The Changing Organization of Work and the Safety and Health of Working People: A Commentary. Journal of Occupational and Environmental Medicine, 45 (1).
- Lim, S.-Y., Sauter, S.L., & Swanson, N.G. (1998). Musculoskeletal Disorders. In J.M. Stellman (Ed.), Encyclopaedia of Occupational Health and Safety (pp. 34.61-34.62). Geneva: International Labour Office.
- Maslach, C. (1998). Burnout. In J.M. Stellman (Ed.), Encyclopaedia of Occupational Health and Safety (pp. 34.64). Geneva: International Labour Office.
- Muntaner, C. & Eaton, W.W. (1998). Mental Illness. In J.M. Stellman (Ed.), Encyclopaedia of Occupational Health and Safety (pp. 34.62-34.64). Geneva: International Labour Office.
- Rapport sur le sondage pré-conférence auprès des personnes déléguées (2001). Ottawa : Syndicat canadien de la fonction publique, Service de santé et sécurité.
- Rosecrance, J.C. & Cook, T.M. (1998). Upper Extremity Musculoskeletal Disorders: Occupational Association and a Model for Prevention. Central European Journal of Occupational and Environmental Medicine, 4 (3).
- Stokols, D. (1998). Environmental Design. In J.M. Stellman (Ed.), Encyclopaedia of Occupational Health and Safety (pp. 34.19-34.22). Geneva: International Labour Office.
- Stop stress at work: a guide for workers (draft for discussion document) (2000). Australian Council of Trade Unions.
- The Changing Organization of Work and the Safety and Health of Working People (2002). Cincinnati: National Institute for Occupational Safety and Health.
- The Shock of Violence, Crime and Trauma at Work: Critical Incident Stress (1992). Ottawa: Public Service Alliance of Canada, Health and Safety Section.
- The Workplace Anti-Stress Guide (2000). Vancouver: Hospital Employees' Union.
- Workplace Stress [en ligne]. Obtenu le 16 décembre 2002 de : www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/stress.htm

