

# Mieux-être psychologique au travail

**Session de sensibilisation**

**18e Carrefour SST de la Mauricie et du Centre-du-Québec**

**par Waguih Geadah, M.Sc., MAP  
Ingénieur/coordonnateur, ASFETM  
4 novembre 2014**

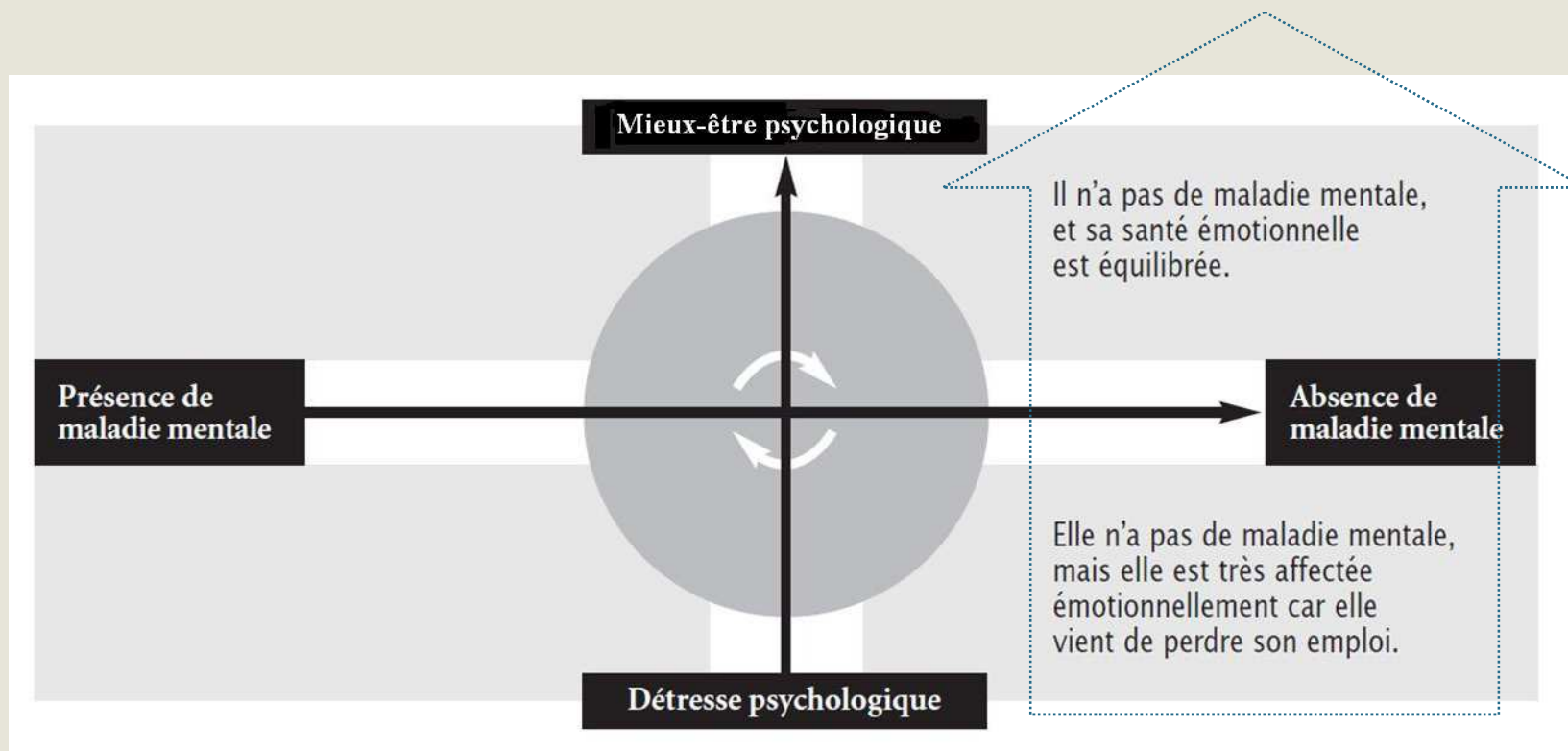




## Objectifs de la conférence

- Démystifier le « mal-être »
- Définir le « bien-être » au travail
- Reconnaître les symptômes et les causes du stress
- Reconnaître les situations pouvant y mener :
  - professionnelles
  - personnelles
- Identifier les moyens concrets de le prévenir
- Identifier les moyens d'intervention

## Objectifs de la conférence



Source: *Êtes-vous bien entouré ? Coffre à outils 2010*, Réseau québécois de l'Association canadienne pour la santé mentale, [www.etrebiendanssatete.com](http://www.etrebiendanssatete.com)



## Pourquoi une conférence sur le mieux-être psychologique ?

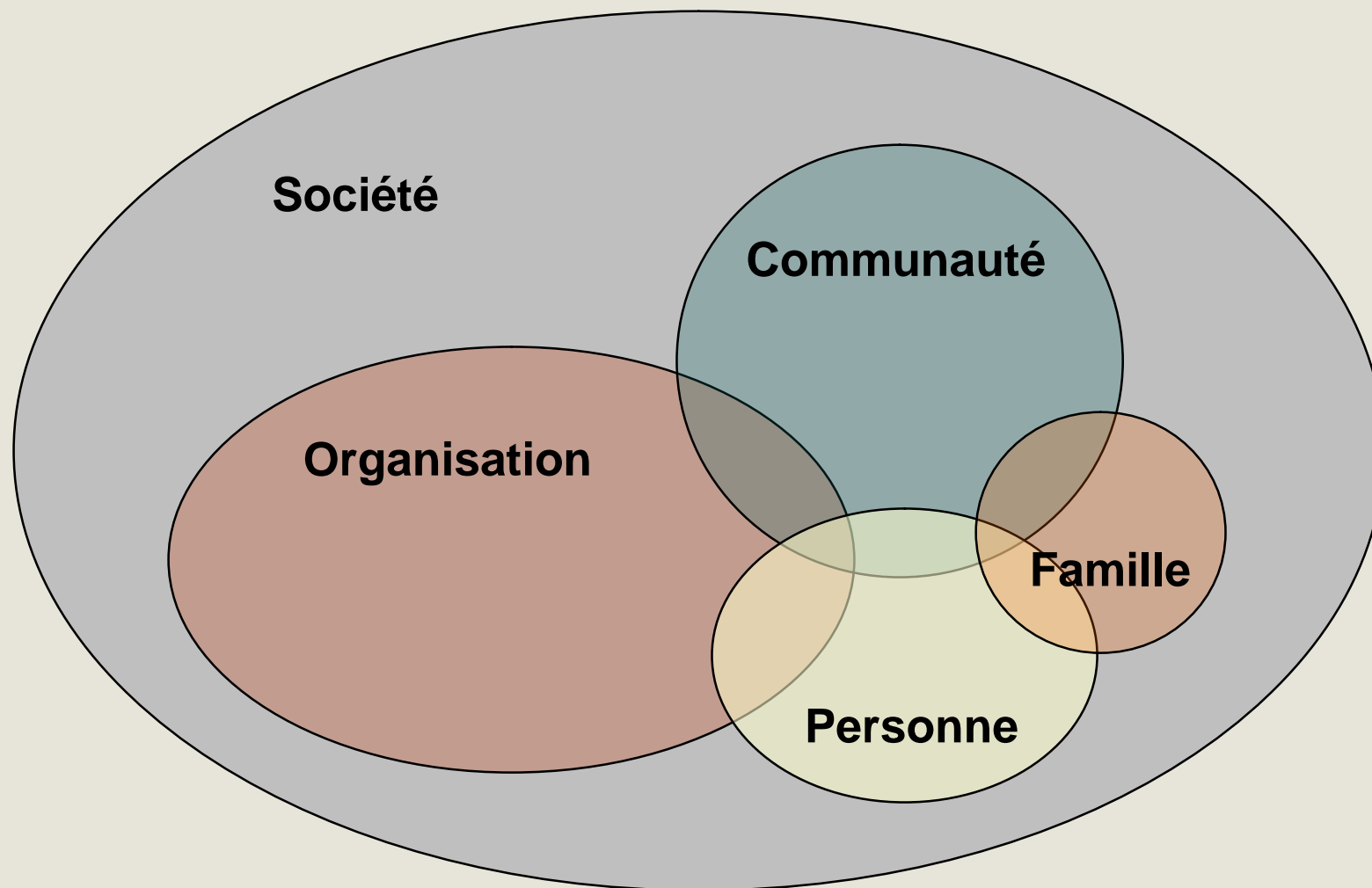
**Comprendre**

**Reconnaître**

**Intervenir**

**Prévenir**

## Qu'est-ce qui influence le bien-être psychologique ?



Modèle inspiré du programme SOLVE du BIT



## Cette session est « paritaire » à toutes les étapes

- Conception
- Développement
- Application
- Intervention

Cette session devrait faire partie d'une démarche organisationnelle globale...





### Quelques définitions

#### **ÉTAT DE BIEN-ÊTRE PSYCHOLOGIQUE**

Lorsque nous nous sentons en paix et en harmonie avec nous-même, les autres et notre environnement.

#### **ÉTAT DE BIEN-ÊTRE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL**

Celui dans lequel on peut se réaliser, surmonter les tensions normales de la vie, faire un travail productif et fructueux et contribuer à la vie de sa communauté.

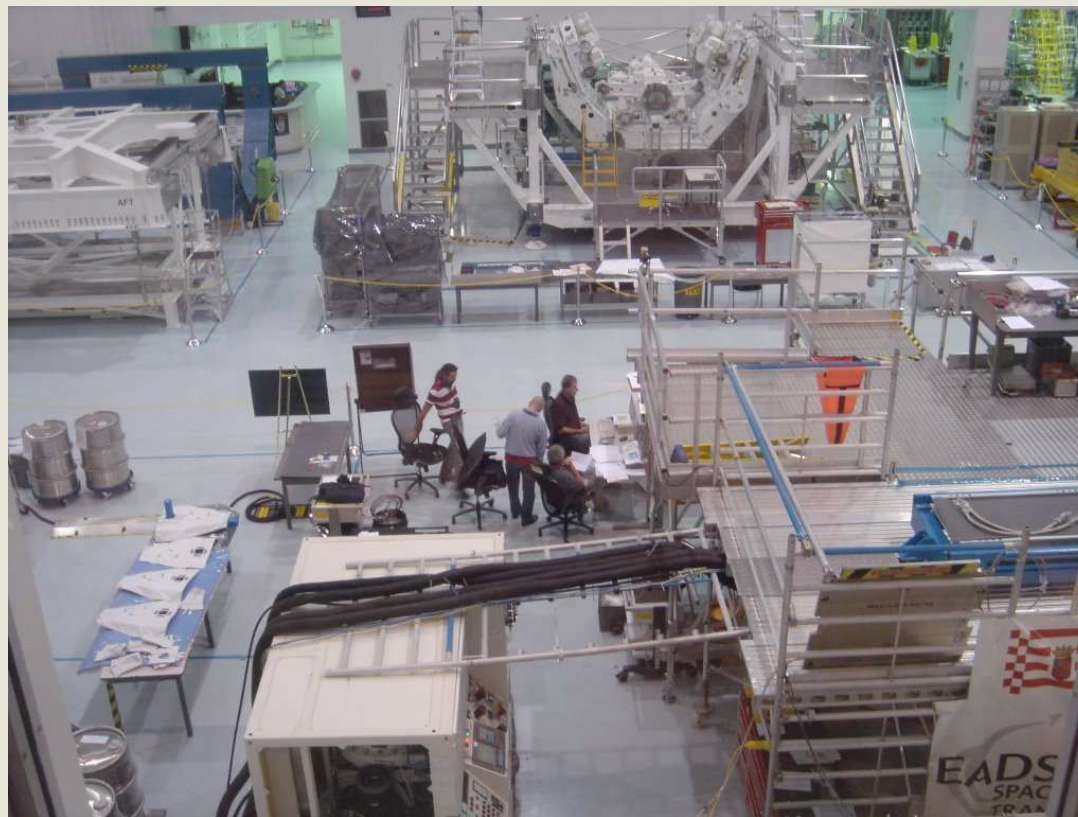
#### **ÉQUILIBRE**

Entre les moments difficiles de nos vies et nos capacités physiques et psychologiques.

## Facteurs influençant notre bien-être psychologique

Quels sont-ils?

- Au travail







### Facteurs influençant notre bien-être psychologique

#### ■ Au travail

- Instabilité, réorganisation
- Mise à pied, concurrence mondiale
- Organisation (horaire, charge de travail, ambiguïté de rôle, imprécision dans les attentes, changement fréquent, échéance, supervision ou latitude inadéquate, manque de formation, de reconnaissance, rémunération, temps supplémentaire, etc.)
- Promotion
- Nouveau contrat, nouvel emploi
- Formation adaptée à nos responsabilités
- Patron et collègues adéquats, compétents, encourageants...
- Latitude, autonomie
- Vacances
- Etc.

## Et quand ça ne va pas bien ?

C'est la détresse. Elle se manifeste de plusieurs manières.

- Au travail



## Et quand ça ne va pas bien au travail ?

### Manifestation de la détresse

#### ■ Au travail, au niveau de l'équipe

- Mauvais climat de travail (isolement, conflits, sautes d'humeur)
- Besoin de plus de directives, se réfère souvent aux collègues
- Baisse de qualité, de précision, de rapidité, de productivité
- Roulement de personnel
- Hausse des accidents du travail, des retards, des pauses
- Perception faussée ou négative de la réalité ou des autres
- Individualisme
- Absentéisme : *Être absent du travail*
- Présentéisme : *Être présent physiquement au travail, mais absent mentalement ou psychologiquement*

## Facteurs influençant notre bien-être psychologique

Quels sont-ils?

- À l'extérieur du travail



## **Facteurs influençant notre bien-être psychologique**

### ■ **À l'extérieur du travail**

- Maladie
- Problèmes familiaux (couple, enfants, parents, etc.)
- Deuil
- Problèmes financiers
- Période de l'année (luminosité basse, hiver long)
- Problèmes variés (maison, toit qui coule, auto, quartier, inondation, etc.)
- Problèmes de consommation (personnel, conjoint, enfant)
- Solitude
- Mariage
- Nouvelle maison, nouvelle auto, nouveau vélo, etc.
- Naissance d'enfants (ou de petits-enfants)
- Succès des enfants (diplômes, mariage, etc.)
- Loisirs, divertissements

### Et quand ça ne va pas bien dans notre vie ?

C'est la détresse. Elle se manifeste de plusieurs manières.

- À l'extérieur du travail



### Et quand ça ne va pas bien dans notre vie?

#### Symptômes de la détresse

##### ▪ Dans notre vie, en général

- Problèmes de sommeil (excès ou manque)
- Problèmes de digestion
- Perte d'appétit ou boulimie
- Perte de poids ou prise de poids
- Sautes d'humeur (tristesse, irritabilité, inaction, isolement, conflits)
- Fatigue, baisse de désir (libido, plaisir)
- Anxiété, culpabilité, pensées suicidaires
- Problèmes de santé, consultations médicales fréquentes, symptômes physiques qui ne répondent pas au traitement (maux de tête, problèmes digestifs, etc.)
- Perception faussée ou négative de la réalité
- Problèmes de consommation (drogues, alcool, etc.)



### Vivre un problème de détresse, est-ce rare ?

**25 % de la population aura à y faire face au cours de leur vie.**

(Organisation mondiale de la santé)

**8 % de Canadiens en souffrent.**

(Santé Canada)

**43 % des travailleurs canadiens ont connu un épisode de détresse entre 1994 et 2000.**

(J.-P. Brun, IRSST)

**Principale cause des demandes d'invalidité.**

(Watson Wyatt, consultant en ressources humaines, enquête 2007)



## Le tabou du mal-être et de la détresse



**« 40 % des 1 000 étudiants interrogés déclarent avoir souffert de détresse liée à la fusillade, mais seulement le tiers a consulté un professionnel pour de l'aide ! Ils avaient pourtant l'empathie du public... »**

(Le Devoir, mardi 30 juin 2009. Étude du Centre de recherche Fernand-Séguin et du Centre universitaire de santé Mc-Gill)

## Responsabilité de l'entreprise

**« Même si une organisation n'est pas nécessairement la cause de tous les problèmes de santé et de bien-être au travail, elle fait toujours partie des solutions. »**



(Guide pour une démarche stratégique de prévention des problèmes de santé psychologique au travail, J.-P. Brun, IRSST)

### Êtes-vous stressé ?



- **Quelles situations vous stressent ?**

### Quel groupe est le plus stressé ?

- Les enfants
- Les adultes qui travaillent
- Les retraités



Source: Centre d'études sur le stress humain du  
Centre de recherche Fernand-Seguin de l'Hôpital  
Louis-H. Lafontaine.

## Qu'est-ce que le stress ?

- Une réaction du corps (physique) ?



ou

- Une réaction du cerveau (mentale) ?

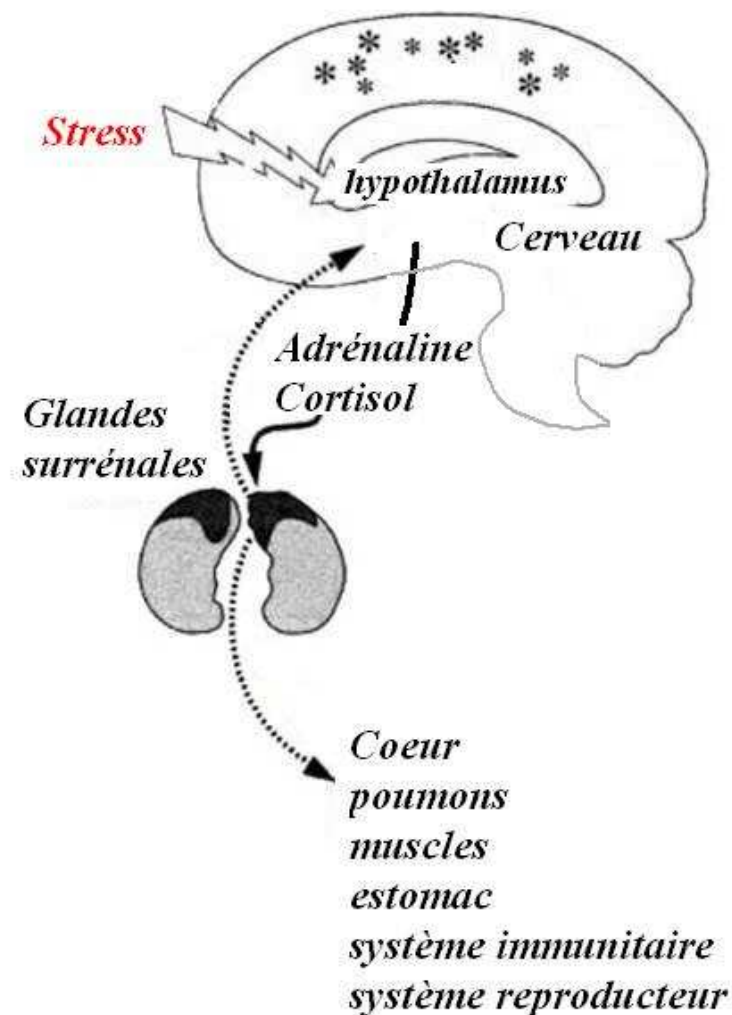


### Le stress est-il physique ou mental ?

- C'est une réaction mentale d'abord : le cerveau perçoit l'hostilité de la situation en premier et réagit en conséquence. Il enclenche des réactions biochimiques en chaîne dans le corps.
- C'est donc une réaction physique (ou physiologique) à un danger perçu par le cerveau (mentale).

## Réponse du corps à une situation perçue comme menaçante

- Dans le cerveau, des hormones de stress (adrénaline et cortisol) sont relâchées et elles viennent se fixer sur les glandes surrénales. Celles-ci commandent une série de réactions dans le corps :
  - « allumer » certains organes et fonctions
  - « éteindre » d'autres organes et fonctions



Référence: Centre d'études sur le stress humain du Centre de recherche Fernand-Seguin de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine.

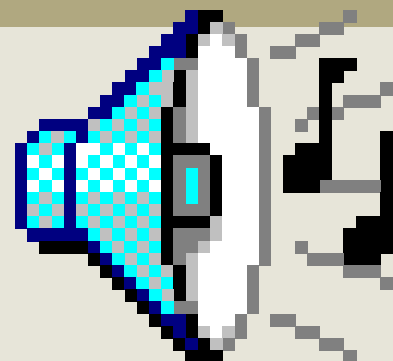


### Quels organes et quelles fonctions ?

- **Sont « allumés » :**
  - Les muscles, le cœur, la pression sanguine
  - L'ouïe et la vision
  - Les parties du cerveau reliées à l'action
  - L'utilisation du gras (que le corps emmagasine ensuite autour de la taille pour être disponible rapidement)
  
- **Sont « éteints » :**
  - Le système immunitaire
  - Le système digestif
  - Le système reproductif et la libido



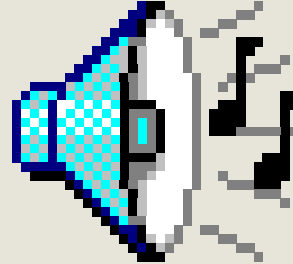
## Pourquoi ?



- La réaction de notre corps n'a pas changé depuis l'homme de Cro-Magnon.
- À cette époque, un face à face inattendu avec un mammoth était un événement particulièrement menaçant !
- L'homme avait une seule alternative : combattre ou fuir.

Source: Centre d'études sur le stress humain du Centre de recherche Fernand-Seguin de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine.

### Mais aujourd'hui ?



- Les situations menaçantes nécessitent rarement de combattre physiquement ou de fuir en courant !
- Le cerveau envoie pourtant les mêmes hormones et le corps réagit de la même façon que notre ancêtre Cro-Magnon.



### Plus encore...

- À force de répétition, le cerveau n'évalue pas à sa juste valeur la menace et prend toutes les situations pour des situations menaçantes.
- Donc, il envoie des hormones de stress à répétition et dérègle tous les systèmes.

### Conséquences ?

- Prise de poids ou perte de poids
- Tension artérielle dérégulée
- Problèmes cardiaques
- Perturbation du sommeil
- Difficulté de digestion
- Système immunitaire affaibli
- Cholestérol élevé
- Etc.

## Ces situations sont-elles menaçantes ? ...pour tout le monde ?

- Un tremblement de terre, un incendie, un ouragan... **Oui!**



- Conduire une auto...
- Prendre l'avion...
- Entendre un drôle de bruit de moteur sur l'autoroute...
- Un nouvel emploi, un nouveau patron ...
- Une conférence à donner, une entrevue ...
  - **Si je ne perçois pas la situation comme étant menaçante, il s'agit d'un « bon » stress...**

### Caractéristiques des situations perçues comme menaçantes



### Nouveauté

Source: Centre d'études sur le stress humain du Centre de recherche Fernand-Seguin de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine.

## Caractéristiques des situations perçues comme menaçantes

**C**ontrôle faible : ↑ le contrôle

**I**mprévisibilité : ↓ l'imprévisibilité

**N**ouveauté : ↓ la nouveauté

**É**go menacé : ↓ la menace

- Un seul facteur de stress peut créer une situation de stress.
- Chacun a une « sensibilité » individuelle aux différents facteurs de stress.
- Plus il y a de facteurs de stress présents, plus la situation est perçue comme stressante.

Source: Centre d'études sur le stress humain du Centre de recherche Fernand-Seguin de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine.

## Comportements et attitudes personnelles positives

### Quels sont les comportements et attitudes personnelles et organisationnelles qui ont un effet positif sur l'élimination des situations menaçantes ?

- Être conscient du CINÉ, avoir une meilleure compréhension du stress
- Écouter les autres et soi-même, respecter les autres (↓ E)
- Entretenir une bonne communication bidirectionnelle (objectifs, décisions, évaluations, etc.) (↓ I et ↓ N)
- Clarifier les rôles et les attentes (↑ C, ↓ I et ↓ E)
- Offrir un programme de formation adaptée (↑ C, ↓ I, ↓ N et ↓ E)
- S'impliquer (↑ C, ↓ I et ↓ E)
- Demeurer vigilant face aux symptômes
- Offrir un programme d'aide

## Si notre corps est déjà en réaction

Comme celui de Cro-Magnon  
face au mammouth...

**COURIR !**

... à court terme, il nous faut « gérer »  
les réactions de notre corps.

**RESPIRER !**







**Si notre corps est déjà en réaction**

**CHANTER !**





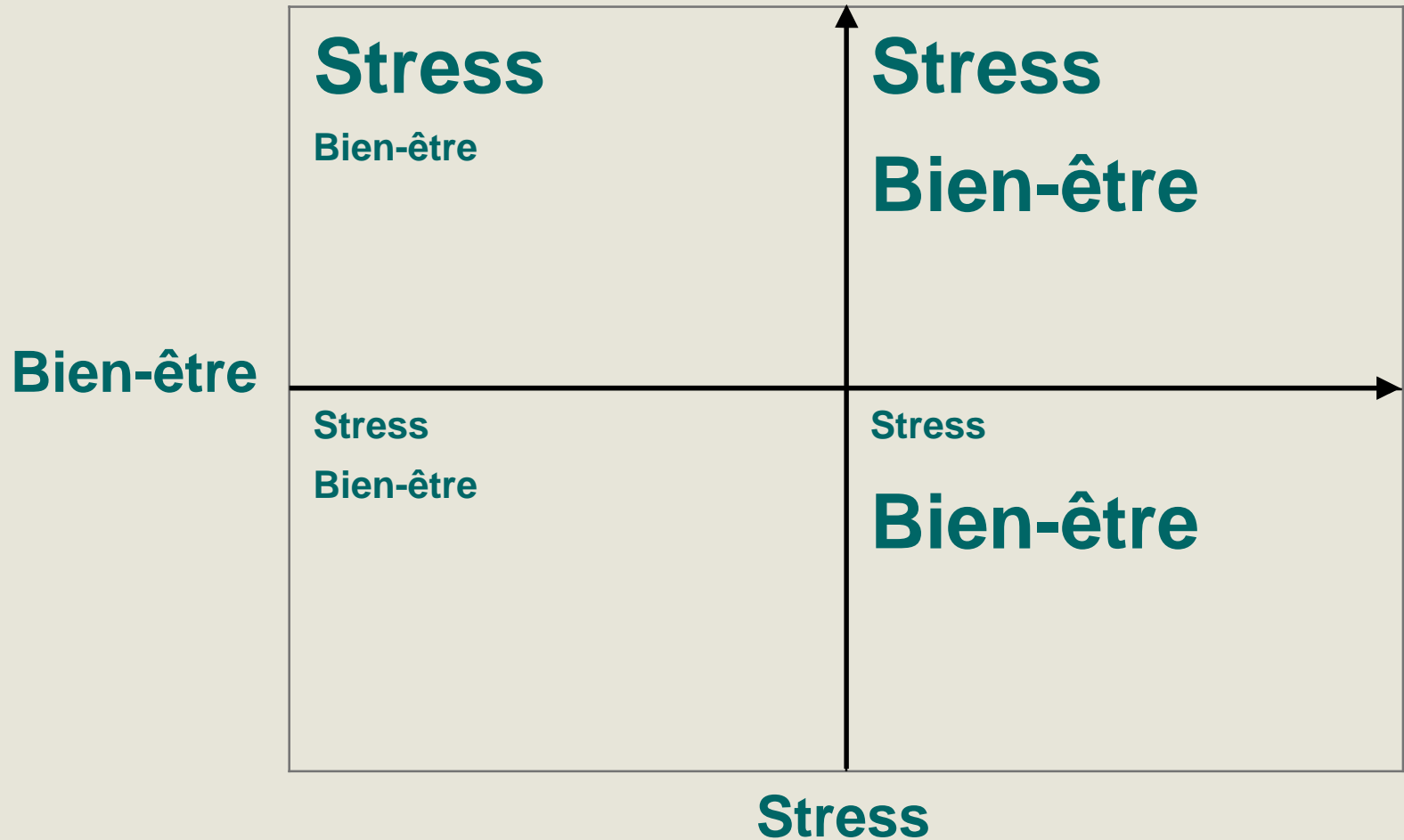
### Si notre corps est déjà en réaction

RIRE !



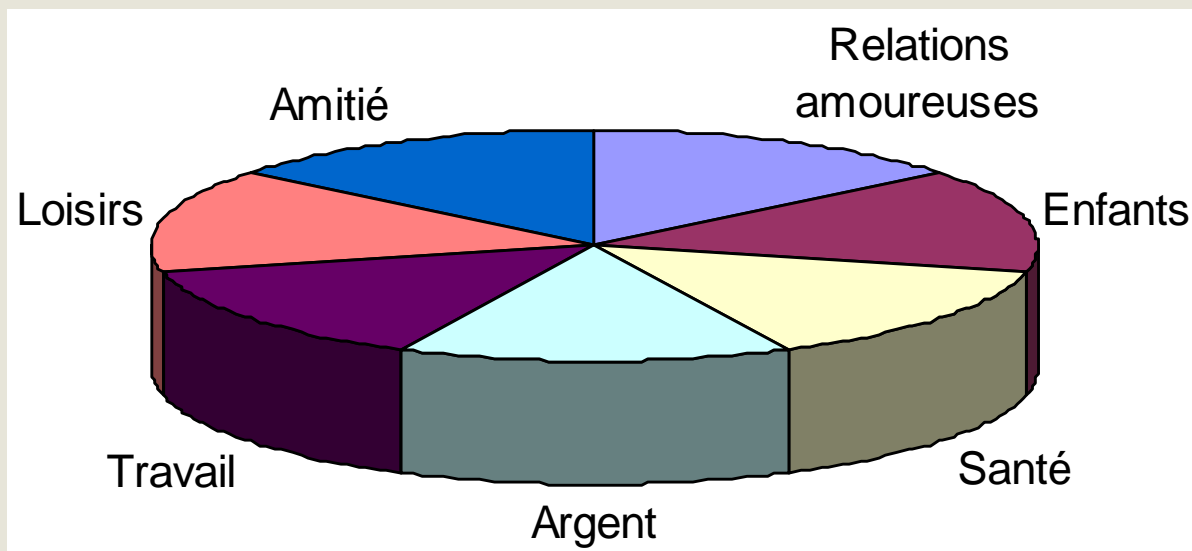
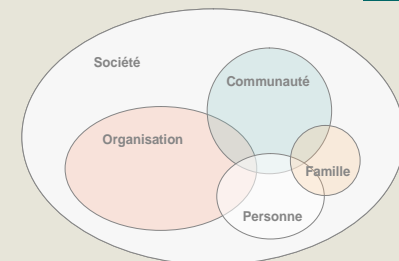


### Bien-être et détresse...



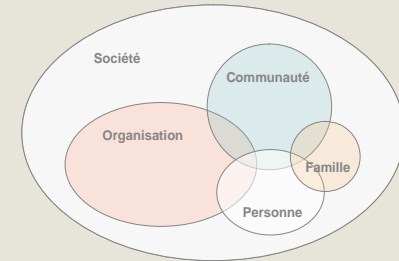
### Comment garder mon équilibre et mon état de bien-être ?

- Conciliation travail et vie familiale / personnelle
- Relations amoureuses
- Changements
- Maladie



### La gestion du stress c'est ... se protéger

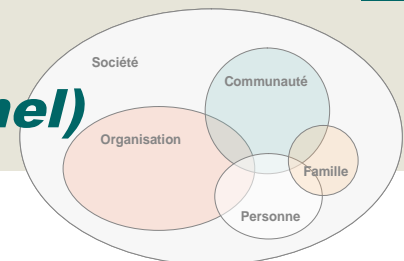
- Reconnaître les sources de stress dans nos vies : nos mammoths !
- Être à l'affût des effets secondaires néfastes :
  - reconnaître les symptômes et manifestations
  - Comprendre nos réactions
  - savoir lesquelles sont bonnes et lesquelles sont néfastes
- À chaque mammoth, trouver un moyen, une activité pour l'affronter
- Ne pas attendre pour rechercher des solutions
- Si je n'ai pas de contrôle, éviter, lâcher prise...
- Revenir à la base avec nos valeurs personnelles





### Pour m'aider à garder mon équilibre et mon état de bien-être...

### Mon entourage (au travail et au niveau personnel)



Les personnes auxquelles je m'identifie :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Les personnes auxquelles je me confie :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Les personnes ayant les mêmes intérêts que les miens :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Les personnes qui me dérangent :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Les personnes qui me rassurent :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Les personnes qui m'aident :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Les personnes qui m'encouragent :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Source : *Êtes-vous bien entouré ? Coffre à outils 2010*, Le réseau québécois de l'Association canadienne pour la santé mentale, [www.etrebiendanssatete.com](http://www.etrebiendanssatete.com)



## Rappel des objectifs de la conférence

- Démystifier le « mal-être »
- Définir le « bien-être » au travail
- Reconnaître les symptômes et les causes du stress
- Reconnaître les situations pouvant y mener :
  - de travail
  - personnelles
- Identifier les moyens concrets de le prévenir
- Identifier les moyens d'intervention



**Merci de votre attention !**

[www.asfetm.com](http://www.asfetm.com)

