

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail  
Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

**Commentaires  
soumis par :**

**Nom de l'auteur / Carmel Laflamme**

**Courriel / Email : [claflamme@cpq.qc.ca](mailto:claflamme@cpq.qc.ca)**

**Tél. / Tel. : 514 288 5161, poste 225**

**Comments  
submitted by:**

**Date : 2011-12-21**

**Organisation : Conseil du patronat du Québec**

Je consens à ce que le BNQ et la CSA utilisent et divulguent les renseignements que j'ai fournis dans le présent formulaire aux fins de l'élaboration de normes, traitent, enregistrent et communiquent mes commentaires et ce, seulement dans la mesure nécessaire à de telles fins. Si approprié et applicable, je comprends qu'il est de ma responsabilité d'obtenir le consentement des personnes dont je révèle les renseignements personnels au BNQ et à la CSA. (Veuillez consulter la politique de la CSA sur la vie privée au [www.csagroup.org/legal](http://www.csagroup.org/legal) pour savoir comment CSA protège vos renseignements personnels. Le BNQ est assujéti à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* L.R.Q., A-2.1.)

Par la présente, je cède tous les droits d'auteur du (des) commentaire(s) fourni(s) au BNQ et à CSA, et renonce à tous droits moraux qui s'y rattachent, de manière à ce que le BNQ et CSA soient les titulaires exclusifs des droits d'auteurs sur ce(s) commentaire(s) et qu'ils puissent utiliser ce(s) commentaire(s) comme ils l'entendent. Je confirme que j'ai la capacité de céder les droits d'auteur sur ce(s) commentaire(s), étant le seul propriétaire des droits d'auteur ou que j'ai le pouvoir de céder les droits d'auteur au nom de mon organisation.

Signature

Date 21 décembre 2011

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail*  
*Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

**NORME NATIONALE DU CANADA** Projet – Version 3.1 – 2011-07-15

## **SANTÉ ET SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL**

### **Commentaires du Conseil du patronat du Québec**

#### **Projet de norme sur la santé et la sécurité psychologique au travail**

##### **Commentaires généraux**

L'accroissement des problèmes liés à la santé mentale est un phénomène mondial. L'émergence du phénomène, lié ou non aux milieux de travail, dans les 20 dernières années démontre toute l'importance que nous devons y accorder. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) précise que 25 % de la population mondiale sera touchée directement, à un moment ou un autre de sa vie, par la maladie mentale. Tous les peuples de tous les pays et de toutes les sociétés, les populations rurales et urbaines, les riches et les pauvres, les hommes et les femmes de tous âges sont touchés.

Les employeurs savent que la problématique de la santé et la sécurité psychologiques a un impact important sur la productivité et la prospérité des entreprises. Ils sont conscients de la nécessité de disposer d'une main-d'œuvre en santé pour atteindre un haut niveau de productivité. Loin de remettre en question la responsabilité de l'employeur quant aux actions à poser pour assurer un environnement de travail sain et sécuritaire, nous croyons néanmoins que le projet proposé de Norme nationale du Canada cible mal la problématique en cause, car il ne tient pas compte notamment des dimensions multifactorielles d'une bonne santé psychologique.

Nous ne souscrivons pas au projet de norme présenté dans sa forme actuelle pour les raisons suivantes :

##### **L'importance de l'environnement personnel**

Les employeurs du Québec et du Canada sont très sensibles à la question de la santé et la sécurité psychologiques et savent bien que la bonne santé mentale est le fruit d'un ensemble de facteurs d'ordres personnel, familial et social. Le travail constitue un de ces facteurs.

Il nous apparaît essentiel d'établir clairement, dès le départ, le fait que la santé mentale est en lien avec une panoplie de facteurs, dont le travail, afin de bien mettre en évidence les limites de la norme à développer. Les résultats attendus devraient être reliés strictement aux actions pouvant être posées dans le cadre du milieu de travail, car les employeurs n'ont aucun contrôle sur ce qui est extérieur à ce milieu.

Ne pas faire état de tous les facteurs susceptibles de nuire à la santé mentale d'une personne équivaut à conclure que seul le travail influe sur sa santé mentale. Par ailleurs, l'identification des risques, l'état de situation et les résultats comme ils sont définis dans la norme proposée reposent presque exclusivement sur les perceptions du travailleur ainsi que sur la prémisse voulant que le travail est la source première de tous les maux, alors que la réalité est tout autre.

### **Un risque de déresponsabiliser la personne**

Bien que dans le texte d'introduction de la norme proposée on évoque l'importance d'une responsabilité partagée, nulle part ailleurs on ne fait référence ou on ne souligne la responsabilité qui incombe à l'employé. Pourtant, la littérature sérieuse sur le sujet insiste sur le fait que la santé psychologique d'une personne est fortement associée à sa qualité de vie personnelle et relève, d'abord et avant tout, de sa responsabilité individuelle.

De plus, la coresponsabilité des personnes n'est pas abordée. On devrait accorder autant d'importance à l'influence que peuvent avoir les individus les uns sur les autres qu'à l'impact que peut avoir la gestion sur la personne. Il est essentiel que la personne soit consciente que, dans une organisation tout comme dans la société, elle fait partie d'un groupe et doit tenir compte des besoins des autres. Une norme de prévention de la santé et la sécurité psychologiques ne doit pas se baser uniquement sur la satisfaction des seuls besoins de la personne.

Jusqu'où va la responsabilité d'une entreprise à l'égard de la santé mentale de ses employés? Quelle est la place de l'individu et de sa responsabilité personnelle au regard de la satisfaction de ses besoins légitimes?

Nous considérons que l'approche préconisée, qui en est une de responsabilisation à sens unique incombant seulement à l'employeur, a pour conséquences non seulement de déresponsabiliser les individus face à leur santé mentale, mais également de créer un climat de « victimisation » préjudiciable à la bonne santé psychologique. Nous invitons les auteurs à discuter de cette approche avec les ordres professionnels en psychologie qui seront certainement très sensibles à cette question.

### **Un modèle non validé**

Pour être crédible, une norme doit reposer, selon nous, sur des principes de base solides. De plus, ces principes doivent eux-mêmes être soutenus par des résultats de recherches scientifiques dont la méthodologie et l'interprétation ne donnent prise à aucune critique. Or, le modèle utilisé ici (lignes 198 à 210) ne fait référence à aucune recherche scientifique reposant sur des données probantes.

Non seulement, le modèle n'est-il pas appuyé par une recherche rigoureuse, mais le jumelage des facteurs (13), allié à la fois des objectifs à atteindre - telle « la protection de la sécurité psychologique » et des moyens pour les atteindre - tels « la politesse et le respect ». Évidemment, ce manque de crédibilité se répercute sur toutes les définitions des facteurs et des termes utilisés.

Pourquoi ne pas recourir à un modèle, basé sur les intrants multifactoriels, connu et reconnu par les chercheurs dans le domaine?

L'absence de référence aux études et aux recherches sur lesquelles les auteurs basent leurs affirmations représente également une lacune très importante. De plus, dans plusieurs cas, les principes utilisés, tel celui des besoins fondamentaux de l'humain, dénaturent le modèle de base reconnu de Maslow en ajoutant des éléments extérieurs au modèle. Si les auteurs croient que ces ajouts sont essentiels à l'établissement de la norme, ils devraient indiquer, selon nous, quels sont ces ajouts et expliquer leur valeur ajoutée.

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail  
Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

Enfin, la norme introduit toute une série de « nouvelles » définitions (lignes 498 à 577) en dirigeant principalement le lecteur vers le site « Protégeons la santé mentale ». Or, des définitions connues et acceptées existent pour tous les termes utilisés dans cette norme. Pourquoi les reformuler? Pourquoi aussi omettre ou ajouter des éléments aux définitions originales de l'OMS quand on y réfère?

**Un système qui impose des moyens d'application dans une approche de cogestion**

Cette norme impose aux employeurs d'appliquer de façon uniforme une série d'activités et de moyens sans tenir compte du niveau et de la nature des risques identifiés, ni de la taille ou des particularités de l'entreprise. Elle évalue ces activités, par ailleurs, en se basant sur leur degré de mise en œuvre et leur mise à jour, en faisant abstraction des résultats obtenus. Tout porte à s'interroger sur le véritable résultat escompté : se conformer à la norme ou améliorer la santé psychologique en milieu de travail?

Pour être réellement efficace, une norme ne devrait pas imposer de moyens ni de processus, mais se concentrer sur un énoncé clair de l'objectif visé, des principes à respecter et de l'étendue des responsabilités. Les processus et les moyens peuvent certes être suggérés, en insistant cependant sur la nécessité de faire preuve de souplesse dans leur application. La norme proposée recourt continuellement à l'impératif « doit » dans presque toutes les étapes du processus, ce qui ne laisse place à aucune souplesse dans son application.

Au nombre des moyens imposés par la norme, on compte la création de comités et l'obligation de faire des interventions de prévention, alors qu'on n'a pas identifié ni évalué le risque. Dans tout système de gestion efficace, on doit ajuster les moyens et les activités en fonction des besoins identifiés. Ici, on présume de la nature des problèmes.

Il va de soi que la consultation des travailleurs est essentielle dans un domaine comme celui de la santé mentale. Cependant, l'ampleur donnée à la consultation et à la participation des parties prenantes à toutes les étapes de la mise en place et du suivi de la norme s'apparente à de la cogestion. Les employeurs du Québec et du Canada ne sont pas disposés à se faire imposer un modèle de gestion. L'employeur doit être en mesure d'appliquer les principes de la norme dans le cadre de son mode de gestion et non l'inverse.

Les auteurs semblent faire abstraction de tous les efforts de prévention déployés par les employeurs depuis des décennies en matière de santé physique ou de santé mentale. Les résultats sont pourtant éloquentes à cet égard. La norme ne devrait-elle pas laisser place aux initiatives locales plutôt que définir strictement des moyens de mesurer des résultats?

**Des indicateurs subjectifs basés sur des perceptions**

**Objectif de rentabilité?**

- Parmi les éléments moteurs qui devraient motiver un employeur à adopter une telle norme, on mentionne « la rentabilité » alors qu'aucune étude d'impact citée n'appuie cette affirmation. La rentabilité découle nécessairement du retour sur l'investissement; jamais cet élément n'est évoqué et encore moins démontré par la suite.
- Il y a un flou artistique dans ce projet où les termes utilisés sont très larges et laissent place à beaucoup d'interprétations dans le niveau d'atteinte des résultats. L'absence de démonstration du retour sur l'investissement fait craindre le pire quant aux conséquences d'adhérer à cette norme.

La liste des indicateurs et des données est très exhaustive, et la relation entre tous les types d'absences personnelles et la santé psychologique en milieu de travail n'est tout simplement pas pertinente. Il en est de même pour les lésions professionnelles de tous types. Les données et les indicateurs devraient être précisés et resserrés autour des problématiques de santé mentale au travail.

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail  
Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

Les indicateurs sont majoritairement subjectifs et sont basés presque uniquement sur les perceptions des employés. À titre d'exemple, on utilise les libellés tels que « les travailleurs ont le sentiment que l'environnement de travail répond à leurs besoins; le travail est distribué équitablement, etc. ». Pour évaluer un facteur, il faut être en mesure de le décomposer pour notamment le quantifier, en évaluer les occurrences. Autrement, ces indicateurs ne peuvent pas être considérés comme des éléments objectifs de mesure.

Il y a lieu de s'interroger à savoir si tous les mécanismes de prévention imposés par cette norme permettront réellement d'atteindre les résultats escomptés dans un contexte où pratiquement aucun contrôle n'est exercé sur les risques hors travail, qui affaiblissent nécessairement la tolérance des individus au stress (souvent sain) en milieu de travail.

Il est très difficile, voire impossible, pour les employeurs de mesurer les facteurs de risque puisque leur évaluation repose sur la subjectivité des travailleurs. Comment conclure que toutes les mesures raisonnables ont été prises par l'employeur si les facteurs de risques organisationnels ne sont pas toujours clairs, précis et sans équivoque?

**Un système inapproprié et inapplicable du point de vue opérationnel**

La grande majorité des entreprises au Québec (plus de 90 %) sont de très petites entreprises ou des PME. Ces entreprises ne disposent pas des ressources nécessaires pour développer des programmes lourds et complexes. Cet aspect doit être pris en compte lors du développement de la réglementation, d'autant plus que l'on se préoccupe de plus en plus de la simplification réglementaire et administrative pour faciliter la vie des entreprises. Seul un petit nombre d'entreprises, parmi les plus grandes, est en mesure de se conformer à une norme du genre de celle qui est rédigée actuellement. Ce n'est certes pas le but recherché.

Plusieurs exigences de la norme, notamment sur le plan de la formation et de l'information, de l'implantation et du maintien d'un système de gestion du changement, de la promotion et de l'encadrement représentent autant d'activités lourdes à administrer et qui n'apportent pas, à coup sûr, un retour sur l'investissement. On affirme en introduction que les entreprises qui adoptent cette norme généreront un meilleur rendement, mais aucune donnée ne vient soutenir cette affirmation.

Plusieurs dispositions de la norme incitent fortement l'employeur à agir à l'encontre de la Loi sur la protection des renseignements personnels, notamment l'identification de données qui risquent fort d'être nominatives dans les rapports d'incidents, les plaintes des travailleurs et les enquêtes. Mentionnons également l'obligation d'identifier des éléments concernant les différences culturelles, l'identification d'événements critiques potentiels lors desquels une maladie ou une blessure psychologique survient ou est susceptible de survenir. Il sera difficile, voire impossible, pour un employeur d'appliquer ces dispositions dans le respect non seulement de la Loi sur la protection des renseignements personnels mais aussi de respecter les obligations spécifiques de confidentialité de diverses autres dispositions, de plusieurs autres lois et règlement du Québec, tel que l'article 38 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles. De plus, la charte des droits, en plus de la Loi sur l'accès à l'information, comportent des dispositions en conflit actuel ou potentiel avec plusieurs dispositions de cette norme.

**Pertinence**

La question que tous se posent est évidemment de savoir quelle est l'utilité d'une telle norme alors que nous avons déjà au Québec :

- les chartes des droits et libertés;
- les dispositions du *Code civil du Québec*;

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail  
Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

- le *Code canadien du travail*;
- la *Loi sur les normes du travail*;
- les lois en santé et sécurité du travail;
- une norme internationale en santé et sécurité du travail;
- la norme sur un système de gestion de la santé et de la sécurité du travail;
- la norme sur la conciliation travail-famille;
- la norme « *Entreprise en santé* ».

N'est-ce pas suffisant?

Dans la norme CSA-Z1000, il est obligatoire d'identifier et d'évaluer les risques dans les milieux de travail; les risques psychosociaux font partie de ces exigences dans la mesure où ils sont présents dans ces milieux. Il n'est donc pas nécessaire d'ajouter une autre norme pour en faire l'évaluation. Il en va de même pour l'article 51 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*.

La norme proposée commanderait la mise en place d'un système comparable à celui des normes CSA-Z1000 ou « *Entreprise en santé* ». Pourquoi alors ne pas avoir tout simplement intégré le **concept** de santé psychologique (pas la norme proposée) dans l'une de ces normes? Il s'agirait là d'une manière simple et efficace de procéder, tout particulièrement dans un contexte de simplification réglementaire et administrative. En fait, la norme proposée ressemble à un hybride entre les normes « *Entreprise en santé* » et CSA-Z1000. On doit respecter la capacité limitée des employeurs à implanter concurremment plusieurs normes qui se recoupent. Autrement, il sera impossible d'éviter les chevauchements et les pertes de temps occasionnées par l'incertitude à savoir « qu'est-ce qui est dans quoi? ».

On oblige par ailleurs les entreprises à créer des comités en santé psychologique, alors qu'elles ont déjà l'obligation de former des comités santé-sécurité. Pourquoi donner naissance à un autre type de comité? La norme, telle qu'elle est rédigée, exige la création d'un comité mixte pour assurer la cohésion entre les deux comités. On peut certainement questionner l'efficacité de cette façon de faire.

Il serait de plus souhaitable, compte tenu du fait que cette norme exige énormément d'investissement de la part des employeurs, d'effectuer et de rendre publique une étude coûts/bénéfices de sa mise en application.

En lieu et place de cette norme, nous proposons, que le comité évalue la possibilité de développer une stratégie d'action comme l'a fait, en 2007, la Coalition pour la qualité de vie au travail et des soins de santé de qualité (Une stratégie d'action visant un système canadien de soins de santé efficace et viable grâce à un milieu de travail sain 2007). Cette approche offre aux entreprises toute la flexibilité nécessaire pour adapter leur action à leurs risques particuliers et à leurs ressources. Nous ne sommes plus à l'ère du modèle unique pour tous. Notre époque doit être caractérisée par la souplesse qui permettra à toutes les entreprises, petites ou grandes, d'accéder aux outils les mieux adaptés pour améliorer la qualité de vie au travail sous tous ses aspects.

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail*  
*Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

N° de commentaire Comment No	Article Clause	Lignes Lines	Type de commentaire / Comment Type *	Modification proposée Proposed change	Justifications et 4commentaires Rationale and Comments
1	Préface	112 à 114	Te	Supprimer la phrase	Il est faux de prétendre que la santé et la sécurité psychologiques sous-tendent les interactions quotidiennes. Ce dont il est question dans cette phrase, c'est le climat de travail et l'environnement au travail, l'harmonie.
2	Préface	118 à 120	Éd	Les milieux de travail reconnus pour la qualité du climat et de l'environnement sont susceptibles de créer de l'attraction et de la rétention.	
3	Préface	120 à 128	Te	Supprimer si références incomplètes.	Si l'on fait référence à des études et des recherches, il faut les annoter et les identifier clairement. Pour notre part, nous ne connaissons aucune étude qui établit des liens aussi clairs que ceux exprimés dans le texte.
4	Intro	172 à 174	Ge	Les besoins de l'être humain, lorsqu'ils sont insatisfaits, peuvent devenir des facteurs de détresses psychologique <u>et physique</u> . Lorsqu'ils sont satisfaits, ils peuvent mener à une bonne <u>santé physique et psychologique</u> .	Les besoins ne sont pas seulement de nature psychologique; ils sont aussi de nature physique. Les effets se manifestent donc sur deux plans. De plus, ces besoins sont comblés autant par la vie personnelle que professionnelle. Tout au long du texte de la norme, on mélange les deux éléments sans les distinguer. La santé organisationnelle dépasse largement la santé psychologique des travailleurs. Il est faux de prétendre le contraire.
5	Intro	174 à 175	Te	Les besoins de l'être humain sont les suivants: sécurité/ physiologique, appartenance, estime de soi et accomplissement.	Si on s'en réfère à la pyramide des besoins de Maslow, il faut le faire <u>correctement</u> et ne pas ajouter de nouveaux éléments au modèle!
6	Intro	176 à 177	Ed	Le milieu de travail... est un élément important de la réponse aux besoins (supprimer <i>est au cœur</i> ) de l'être humain, tout comme son environnement personnel et ses caractéristiques individuelles.	
7	Intro	178 à 180	Ge		
8	Intro	181	Te	Remplacer « système » par « norme »	
9	Intro	185 à 186	Te	Cette norme devrait faciliter, pour les organismes, l'atteinte de ces objectifs.	La norme constitue un élément parmi d'autres, elle n'est pas le seul.
10	Intro	187 et 188	Ge	Supprimer	Cet énoncé sème la confusion.

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail  
Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

N° de commentaire Comment No	Article Clause	Lignes Lines	Type de commentaire / Comment Type *	Modification proposée Proposed change	Justifications et 4commentaires Rationale and Comments
11	Intro	189 à 191	Te	Supprimer	Quelle est la pertinence de cette affirmation perdue au milieu de nulle part?
12	Intro	192 à 194	Te	La norme de santé et sécurité psychologiques fait partie des politiques ...	
13	Intro	195-196	Te	.... Sur la santé psychologique en milieu de travail.	Il est important de rappeler que l'on parle ici de la santé psychologique en milieu de travail. Les employeurs n'ont pas de contrôle sur une grande partie des facteurs que représente la vie personnelle et familiale, et surtout sur les caractéristiques personnelles de ces travailleurs.
14	Intro	198 à 210	Te	Supprimer ou modifier	Il s'agit d'un modèle pour le moins confus. A-t-il été validé? Si oui, par quelles études? (SVP fournir les références précises afin que nous puissions prendre connaissance des résultats de la méthodologie utilisée). Voici quelques exemples : la protection de la sécurité psychologique est un <u>objectif</u> à atteindre, alors que la politesse et le respect sont des <u>moyens</u> pour créer une culture organisationnelle favorisant la bonne entente. Les moyens, qui sont de plusieurs natures, sont entremêlés avec les objectifs et les facteurs clés de succès. Pour avoir de la crédibilité, il faut disposer d'un modèle validé.
15	Intro	211 à 222	TE	Supprimer	Nous sommes devant un énoncé des bonnes pratiques en ressources humaines et en relations de travail. Il s'agit là d'exemples de meilleures pratiques ( <i>best practices</i> ) dans le monde du travail, non seulement pour préserver la santé psychologique, mais également pour favoriser une bonne santé organisationnelle. Ces principes ne devraient pas être énoncés en détails dans une norme sur la santé et la sécurité psychologiques. On devrait plutôt y faire référence dans le texte comme étant des éléments qui contribuent à créer un milieu de travail sain et favorable à la santé psychologique.
16	Intro	223 à 245	Te	Supprimer	Selon cette norme, les facteurs de risque sont définis sur la base des perceptions des employés. Comment un employeur pourra-t-il rencontrer et satisfaire ce premier niveau de besoins? Comment quantifier les résultats alors que ces besoins sont de nature individuelle. Nous estimons qu'il s'agit là d'une mission impossible pour les employeurs. On parle de facteurs de risque; il faudrait définir davantage.

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail  
Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

N° de commentaire Comment No	Article Clause	Lignes Lines	Type de commentaire / Comment Type *	Modification proposée Proposed change	Justifications et 4commentaires Rationale and Comments
17		246 à 261	Ge	Supprimer, on peut traiter (?) de l'importance de la culture organisationnelle, mais la façon de la présenter et de la mesurer est irréaliste et inapplicable.	« Ces règles sont un mélange de valeurs, de croyances, de significations et d'attentes qu'ont en commun les membres d'un groupe, qui les utilisent pour choisir leurs comportements et résoudre les problèmes. L'enjeu principal est de déterminer lesquelles de ces règles améliorent la santé et la sécurité psychologiques du milieu de travail et de l'effectif. » Selon nous, cette étape est inutile et ne peut pas être mesurée de cette façon ... mesurer la confiance, l'honnêteté et l'équité à partir de perceptions ...
18		262 à 285	Te	On devrait seulement mentionner que les objectifs et les attentes doivent être clairs et bien définis.	Il faut que les objectifs et les attentes soient bien définis. Il faudrait peut-être que la norme respecte aussi cette règle élémentaire.
19		286 à 300	Te	Supprimer	La politesse et le respect font partie de la bienséance et des façons acceptables de se comporter. Si on y tient, parlons de comportements acceptables.
20		301 à 323	Te	Remplacer par « adéquation personne/poste ».	L'adéquation personne/poste est un principe de base en recrutement et en promotion du personnel. Cette responsabilité appartient en premier lieu à l'employé, et en second lieu à l'employeur. Il s'agit ici, non d'un principe de bonne santé mentale, mais bien d'un principe de gestion des ressources humaines.
21		324 à 340	Te	Remplacer par notion d'enrichissement de la tâche.	Plus de 90 % des entreprises au Québec sont des TTE et ne peuvent pas offrir, par conséquent, de grandes possibilités d'avancement aux employés. Où est la responsabilité de l'employé de se développer?
22		341 à 353	Te	Modifier	Le terme équitable est très difficile à mesurer, et surtout à partir de perceptions.
23		354 à 368	Ge		

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail  
Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

N° de commentaire Comment No	Article Clause	Lignes Lines	Type de commentaire / Comment Type	Modification proposée Proposed change	Justifications et 4commentaires Rationale and Comments
24		369 à 387	Te	On devrait davantage mentionner : est-ce qu'il existe des critères objectifs pour mesurer la charge de travail?  Parler de souplesse dans les priorités, mais non que l'employé décide des priorités.	« Les employés ont la possibilité d'établir des priorités parmi leurs tâches. », c'est aux gestionnaires de bien définir les priorités ... Les priorités ne peuvent pas, en toute efficacité, être établies au gré des employés! On devrait parler d'une certaine souplesse. À titre d'exemple, un employé décide de fabriquer une pièce plutôt qu'une autre ... et que la pièce non priorisée est celle qui est en rupture de stock pour la fabrication...
25		388 à 408	Te	À revoir	On parle d'éléments très différents qui n'ont pas de lien entre eux. Par exemple, la passion pour son travail et le sentiment d'appartenance à une organisation : je peux être passionné par mon travail et n'avoir aucun sentiment d'appartenance à l'entreprise. On devrait limiter l'engagement au sentiment d'appartenance. Que veut-on dire par la phrase : « Les employés décrivent leur travail comme une composante importante de leur personnalité »?
26		408 à 428	Te	Modifier le texte sous l'angle de la responsabilité partagée.	L'employeur n'a aucune responsabilité au regard des activités personnelles de l'employé. Sa responsabilité se limite à offrir un milieu de travail adéquat en termes d'horaire, de charge de travail et de climat. L'employeur peut offrir, lorsque c'est possible, de la flexibilité dans les conditions de travail pour favoriser une bonne conciliation travail/famille. L'employé est responsable de maintenir l'équilibre dans toutes les sphères de sa vie.
27	Intro	409 à 427	Te	Modifier pour ajouter la responsabilité de l'employé et circonscrire celle de l'employeur.	Responsabilité partagée entre l'employé et l'employeur. L'employeur est responsable d'offrir des conditions de travail avantageuses pour l'employé, et l'employé est responsable d'équilibrer les différentes sphères de sa vie. L'employeur ne peut être tenu responsable que des éléments directement en lien avec le milieu de travail.
28	Intro	428 à 446	Te	Supprimer	Nous définissons ici l'objectif de la norme, le but général à atteindre. C'est la confusion la plus complète. Parmi les 13 facteurs, on compte un mélange d'objectifs à atteindre, de principes et de moyens. Le modèle n'est pas sérieux, utile et valable.
29	Intro	447 à 462	Te	Supprimer	« L'aspect environnement physique favorable » il existe déjà une norme pour la santé et la sécurité du travail. Il est inutile de créer d'autres dispositions.

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail*  
*Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

N° de commentaire Comment No	Article Clause	Lignes Lines	Type de commentaire / Comment Type *	Modification proposée Proposed change	Justifications et 4commentaires Rationale and Comments
30	1	479 à 491	Te	<p>Ajouter les principes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une sensibilisation des employés à leurs responsabilités personnelles au regard de leur santé et sécurité psychologiques et celle de leurs collègues de travail.</li> <li>• Une sensibilisation des employés à leurs responsabilités à respecter un juste équilibre entre leurs activités et leurs engagements personnels par rapport à une prestation de travail qu'ils se sont engagés à accomplir.</li> <li>• Tient compte de la taille, de la structure et des particularités des organismes en évitant de proposer des moyens et en laissant une pleine souplesse dans la façon de réaliser l'objectif visé.</li> <li>• Tient compte d'autres normes pour éviter les chevauchements et les répétitions ainsi que l'obligation de créer des comités pour coordonner les activités.</li> </ul>	
31	2	496	Ge	Aucun texte, aspect qui reste à compléter.	
32	3	498	Te	À revoir au complet.	Les définitions données aux termes utilisés dans la norme ne sont pas issues de la littérature générale sur le sujet. Les définitions et les notions préconisées par « <i>Protégeons la santé mentale</i> » ne font pas consensus chez les experts du domaine.
33	3	504 à 506	Te	La définition d'appréciation du risque devrait être clairement énoncée dans le texte de la norme, et non dans une référence.	Compte tenu de l'importance que représente l'appréciation du risque, cette définition devrait être clairement énoncée dans le texte. La définition doit être reconnue par les parties prenantes, et non définie spécifiquement pour la norme.
34	3	517-518	Te	Toute source qui constitue une menace imminente à la santé psychologique.	On ne peut pas utiliser les termes « source potentielle » lorsqu'on parle de danger. Le danger doit faire référence à une menace imminente.
35	3	526-727	Te	Au même titre que l'appréciation du risque, l'évaluation du risque doit être énoncée clairement.	Utiliser une définition reconnue en santé et sécurité du travail.

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail  
Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

N° de commentaire Comment No	Article Clause	Lignes Lines	Type de commentaire / Comment Type	Modification proposée Proposed change	Justifications et 4commentaires Rationale and Comments
36	3	529-530	Te	Modifier	Utiliser une définition reconnue en santé et sécurité du travail. Les facteurs de risque doivent inclure la dimension personnelle, qui constitue la majorité des facteurs de risque. <b>NE PAS INCLURE CETTE DIMENSION DANS LA DÉFINITION DE FACTEUR DE RISQUE EST UNE OMISSION MAJEURE!</b>
37	3	536 à 539	Te	Définition à revoir.	« Favoriser le bien-être » d'un travailleur est un concept subjectif très difficile, voire impossible, à cerner et à satisfaire individuellement... On fait référence au bonheur, à la satisfaction, etc.
38	3	550 à 554	Te	Ajouter des « ou » entre chacun des énoncés.	a), b) et c) ne sont certes pas tous des prérequis.
39	3	562 à 567	Te	Remplacer par « capacité de s'adapter aux diverses situations de la vie, faites de frustrations et de joies, de moments difficiles à traverser ou de problèmes à résoudre » tel que défini par l'Organisation mondiale de la santé.	Utiliser les termes « État de bien-être qui permet à chacun de réaliser son potentiel... » dépasse de beaucoup le concept de santé mentale. Il faut demeurer fidèle à la référence que l'on cite sans en ajouter.
40	3	569 à 573	Te	Supprimer	Voir commentaire 32.
41	4.1	582 à 586	Te	Ajouter « ... qui peut être intégré au système de gestion de la santé et sécurité du travail ».	
42	4.2.2	598 à 607	Te	Ajouter « responsabilité partagée par tout le personnel ».	Responsabilité partagée.
43	4.2.3	608 à 628	Te	Supprimer d) et f), ainsi que les premier, troisième et dernier alinéas.	Le point d) est une répétition de a) et de c). f) Premier : il est impossible d'encourager quelqu'un à comprendre. f) Troisième : il n'est pas de la prérogative des travailleurs de déterminer l'efficacité du SSP f) Quatrième : déjà mentionné en a) et en e)
44	4.2.4	629 à 658	Te	On devrait se limiter à : 1) l'identification des besoins; 2) la recherche de solutions; 3) l'implication et l'engagement dans l'implantation des solutions	La façon suggérée est inutilement complexe ... Elle devrait se limiter aux trois étapes conventionnelles pour assurer une participation. Les résultats de l'évaluation s'avèrent une étape importante qui ne fait toutefois pas partie de la participation au sens propre. Tout système de gestion prévoit une étape d'évaluation qui consiste à informer l'ensemble des parties prenantes des résultats.

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail  
Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

N° de commentaire / Comment No	Article Clause	Lignes Lines	Type de commentaire / Comment Type *	Modification proposée / Proposed change	Justifications et commentaires / Rationale and Comments
45	4.3	661 à 667	Te	Supprimer	C'est implicite. Le paragraphe débutant à 668 explique ce qu'est la planification, et c'est suffisant. Le paragraphe précédent cible les objectifs d'une norme.
46	4.3.4	704	Te	Supprimer : « e) des indicateurs de la participation des travailleurs; »	Ne concerne pas l'évaluation du risque.
47	4.3.4	750 à 764	Te	Supprimer	Ce sont à la fois des facteurs, des objectifs et des moyens. Ce modèle n'a pas été validé par des recherches avec données probantes.
48	4.3.5	765 à 772	Te	Supprimer	Irréaliste.
49	4.3.6.1	781 à 785	Te	On devrait simplement référer à l'identification et à la priorisation des risques.	Pourquoi compliquer les choses?
50	4.3.7	797 à 816	Te	Supprimer	Étape inutile ... fait partie intégrante du processus de planification comme des événements critiques.
51	4.4.1	817 à 833	Te	Se limiter à c), supprimer a) et b).	Le paragraphe c) est complet ... les paragraphes a) et b) répètent des renseignements indiqués dans les pages précédentes.
52	4.4.2	844 à 846	Te	Supprimer	Répétition.
53	4.4.3	847	Te	Supprimer « éducation ».	L'organisme n'est pas responsable de l'éducation en matière de santé psychologique. Il doit sensibiliser le personnel à l'importance de la santé psychologique en milieu de travail. L'éducation concerne la santé publique.
54	4.4.3	849 à 859	Te	Supprimer a); Fusionner b) et d); Supprimer e), qui doit être inclus dans le processus.	Voir commentaire 52.

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail  
Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

N° de commentaire Comment No	Article Clause	Lignes Lines	Type de commentaire / Comment Type *	Modification proposée Proposed change	Justifications et 4commentaires Rationale and Comments
55	4.4.7	876 à 891	Te	Intégrer cette section dans une nouvelle section nommée « formation »; Supprimer a).	Cette étape doit être intégrée à une nouvelle section « formation » et être élaborée en fonction des risques et des mesures de prévention identifiés. Supprimer a). Nous n'avons pas à établir d'attentes minimales pour qu'une formation soit utile; il suffit qu'elle soit clairement associée à un besoin reconnu et identifié. Attention, il y a un grand risque à confier à des personnes non spécialisées en santé et sécurité psychologiques (psychologues, travailleurs sociaux, etc.) des responsabilités de cette nature, notamment en ce qui a trait à la résolution de problème.
56	4.4.8	892 à 904	Te	Limiter les termes « événements critiques » à des situations de natures organisationnelle ou personnelle.	On devrait limiter les « événements critiques » à des situations exceptionnelles, par exemple, un travailleur témoin d'un accident du travail grave de son collègue. Les dispositions concernant le harcèlement psychologique doivent couvrir par ailleurs les situations de harcèlement. Encore une fois, il faut éviter les chevauchements.
57	4.4.9	905 à 918	Te	Supprimer	Il faut éviter de présumer que tout changement organisationnel est susceptible d'affecter la santé psychologique des travailleurs. Cette section doit être supprimée puisque la section 4.4.8. couvre cet aspect.
58	4.4.10	919 à 942	TE	Spécifier uniquement que l'entreprise doit se doter des procédures d'enquête pour les événements majeurs. Nous suggérons : « L'organisme doit se doter d'un mécanisme de réalisation d'enquêtes lors d'événements majeurs concernant la santé psychologique liée au travail. L'enquête doit être réalisée par des personnes compétentes et inclure l'identification des causes de l'événement, les mesures d'atténuation et de prévention recommandées, ainsi que les moyens d'évaluer ces dernières. ».	Pour la plupart des événements soulignés tels que les blessures, les accidents et les maladies, des processus d'enquête existent. Pour les décès : inutile qu'il y ait enquête. Pour les suicides : enquête s'il y a un lien avec le milieu de travail.
59	4.4.11	943 à 949	Te	Supprimer	Intégrer au plan de communication et se limiter aux situations de harcèlement psychologique.
60	4.5.2	963-964	Te	Modifier accentuer l'évaluation des résultats.	Une évaluation sert d'abord à mesurer les résultats et ne se limite pas à mesurer l'application des mesures.
61	4.5.2	974 à 984	Te		<i>Idem</i> du commentaire 59.

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail  
Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

N° de commentaire Comment No	Article Clause	Lignes Lines	Type de commentaire / Comment Type *	Modification proposée Proposed change	Justifications et 4commentaires Rationale and Comments
62	4.5.4	988 à 994	Te	Supprimer	Pourquoi utiliser le titre « <b>Processus d'évaluation</b> » alors qu'on n'indique aucune piste d'évaluation? On devrait intégrer cette section au plan de communication.
63	4.5.5	1015 à 1029	Te	Supprimer	Étape inutile. Tel que mentionné, elle fait partie des suivis à l'audit.
64	5	1032 à 1040	Te	Modifier dans le sens proposé ci-contre.	Tel que mentionné lors de la planification, on cible des objectifs et des résultats tandis qu'à l'étape de l'évaluation, on mesure l'atteinte des résultats. L'amélioration continue constitue l'étape où l'on effectue des ajustements si le processus n'a pas donné les résultats espérés. Le texte dit : « La revue vise à établir les principaux résultats et les indicateurs du processus en fonction de la taille, de la nature et de la complexité de l'organisme. » Cette étape doit avoir été complétée à l'étape de la planification.
65	Annexes A		Te	Supprimer l'annexe A.	Les annexes réfèrent à des modèles non validés par des données probantes et les textes qui figurent dans ces sections ne rencontrent pas le degré de rigueur attendu dans l'élaboration d'une norme. La lecture des documents cités en référence confirme ce fait.
66	Annexe B		Te	Annexe B : remplacer par une liste exhaustive de références lorsqu'un modèle normalisé et validé sera choisi.	
67	Annexe C et D		Te	Annexes C et D : à revoir complètement à la lumière des commentaires.	
68	Annexe E		Te	Annexe E : inutile, il suffit d'énumérer les références.	
69	Annexe F et G		Te	Annexes F et G : simplement énumérer les références. Le détail est inutile.	

\* TE = Technical comment / Commentaire technique, ED = Editorial comment / Commentaire éditorial, GE = General comment / Commentaire général

*Note: A technical comment constitutes a change in the intent of requirement(s) of the Clause.*

*An editorial comment does not change the intent or requirement(s). Editorial could be grammatical or a clarification of existing wording.*

*The draft will be formatted later in the process in accordance with established guidelines. Please do not submit comments on the drafts format.*

**ENQUÊTE  
PUBLIQUE**

**PUBLIC  
REVIEW**

**PROJET DE NORME / DRAFT STANDARD**

P/D CSA Z1003/BNQ 9700-803-5

**Titre/Title :**

*Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail*  
*Psychological Health and Safety in the Workplace*

**RETOURNER LES COMMENTAIRES AU PLUS TARD LE 31 décembre 2011**

**COMMENTS TO BE RETURNED NO LATER THAN December 31, 2011**

*Note : Un commentaire technique constitue un changement dans l'intention de (des) exigence (s).*

*Un commentaire éditorial ne change pas l'exigence ni son intention. Il peut être de nature grammaticale ou clarifier le libellé actuel.*

*La mise en page et la présentation du projet de norme sera revue plus tard dans le processus, en conformité avec les directives établies. Prière de ne pas soumettre de commentaires à cet égard.*