

# DES STATISTIQUES... STRESSANTES ?



PAR **Dominique Beaudoin**

Si l'on vous disait que, pour les années 2005 à 2008, la proportion moyenne annuelle des lésions psychologiques indemnisées par la CSST est de l'ordre de 1 % de la totalité des lésions, est-ce que ça vous... stresserait ? Pas très menaçant à première vue. Mais est-ce que cela représente le portrait global de ce qui se passe au chapitre de la santé mentale ? Derrière l'ensemble des chiffres qui vous seront présentés, il y a des personnes qui souffrent de blessures peu visibles, des employeurs devant composer avec des coûts humains et financiers énormes, mais il y a aussi, une lueur d'espoir...

## STATISTIQUES À L'ÉCHELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE SUR LA SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL

Au Canada, en 2010, on estimait que la santé mentale entraînait des coûts de 51 milliards de dollars par année, engagés par l'utilisation des services de santé, l'absentéisme et les arrêts de travail<sup>1</sup>. De plus, le stress et les problèmes de santé mentale figuraient au premier rang des causes de demande de règlement d'invalidité de courte et de longue durées, soit respectivement 78 et 67 %<sup>2</sup>.

En 2009, 12 % de toutes les maladies et des blessures dans le monde étaient attribuables à des troubles mentaux et comportementaux et, au Canada seulement, ce nombre s'élevait à 25 %<sup>3</sup>. À ce rythme, l'organisation mondiale de la santé prédit que la dépression se trouvera au deuxième rang des maladies invalidantes en 2020<sup>4</sup>.

## LES LÉSIONS PSYCHOLOGIQUES ACCEPTÉES PAR LA CSST DE 2005-2008

Qu'en est-il, au Québec, en termes de lésions indemnisées par la CSST ? Les données les plus récentes actuellement disponibles à la CSST couvrent les années 2005 à 2008<sup>5</sup>.

Ainsi, pour cette période, le nombre moyen annuel des lésions psychologiques acceptées attribuables au stress en milieu de travail a été de 1299. Pour chacune de ces années, elles ont représenté environ 1 % de la totalité des lésions.

Pour de bonnes pistes en matière de prévention, regardons de plus près le portrait des lésions psychologiques reconnues par la CSST...

### Type de stress en milieu de travail

*Le stress aigu : en tête de liste*

Un stress aigu est un événement traumatique. C'est le cas, par exemple, d'un employé victime d'une menace armée ou témoin d'un tel acte. Dans ces situations, on est en présence d'éléments marquants, plus faciles à identifier. Sur l'ensemble des lésions psychologiques, elles représentent, en moyenne, 83 % des cas acceptés et indemnisés.

*Le stress chronique : à surveiller de près...*

Un stress chronique s'identifie sur une plus longue période. Sur l'ensemble des lésions psychologiques, les cas de stress chroniques constituent, pour leur part, en moyenne, 16 % des cas. Plus spécifiquement, il s'agit de harcèlement psychologique (5 % des cas), de relations de travail conflictuelles (3 %) et d'organisation du travail (3 %). Plus complexe à évaluer, le stress chronique

ne découle pas d'un élément marquant, mais souvent d'une série d'événements et de circonstances.

### À qui la faute ?

Pour des mesures préventives adaptées à la réalité de votre milieu de travail, voici les principaux agents causaux qui ont été identifiés.

Le stress aigu, engendré par un événement traumatisant occupe donc la plus grande place. Toutefois, les agents causaux externes à l'entreprise (tiers et clients) sont au moins deux fois plus importants que ceux provenant de l'interne (collègues, supérieurs, patients).

### Quelles sont les conséquences ?

En dehors du stress post-traumatique (64 % des cas, en moyenne), l'anxiété (16 %) et les troubles de l'adaptation (16 %) gagnent du terrain...

L'anxiété peut être caractérisée par des soucis excessifs (attente avec appréhension) concernant un certain nombre d'événements<sup>6</sup>. Pour le trouble de l'adaptation, un des symptômes peut être la souffrance marquée, plus importante qu'il n'était attendu, en réaction à un ou à des facteurs de stress<sup>7</sup>. L'état dépressif correspond à 5 %, en moyenne, des cas acceptés et l'épuisement professionnel ou le *burnout* à 1 %.

... suite à la page 17

1. *Santé mentale en milieu de travail : une bataille juridique tout à fait légitime*, Commission de la santé mentale du Canada, 30-09-2010.

2. *Au travail !*, 2009-2010, Watson Wyatt Worldwide.

3. *Faits et chiffres sur la santé mentale*, Santé mentale GW, déc. 2010.

4. *Effectif*, avril/mai 2010, volume 13, n° 2, p. 20.

5. CSST, Service de la statistique, source D10-556, 17-12-2010.

6. [www.psychomedia.qc.ca](http://www.psychomedia.qc.ca)

7. idem à 6.

8. Précité note 1.

9. Précité note 2.

AGENT CAUSANT LE STRESS	% MOYEN
Réaction à un événement traumatisant	39
Tiers*	18
Clients	17
Collègues (incluant les ex-collègues)	8
Supérieur	7
Patient, résident d'établissement de santé	5

\* Par exemple, l'inconnu qui commet un vol à main armée.

tence d'un ou de plusieurs dangers. D'autant plus que cela reflétait l'opinion majoritaire soutenue depuis plusieurs années par la CLP. Toutefois, conclut-il, le fait que le premier juge n'ait pas retenu cette jurisprudence n'est pas, en soi, une *erreur manifeste*. En effet, puisque l'interprétation du premier juge pouvait raisonnablement s'appuyer sur les dispositions législa-

tives soumises à son analyse, et qu'elle était partagée par d'autres juges administratifs du même tribunal, on ne pouvait conclure que celui-ci avait commis une *erreur manifeste*. Au moment de la rédaction de cet article, ce jugement a été porté en appel à la Cour supérieure. Ce sera donc un dossier à suivre.

Par ailleurs, on peut se demander si, avec le nouveau guide de la CSST<sup>3</sup>, les inspecteurs émettront, dans le futur, des avis de correction en matière de politique de harcèlement même en l'absence de danger. Si oui, on pourra se demander dans quelle mesure les « bottines » de la CSST « suivent ses babines » !

---

---> suite de la page 9

Les différentes lois imposent, à l'employeur, de prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser le harcèlement, notamment par une politique sur le harcèlement psychologique au travail, dans laquelle il a notamment prévu une procédure de communication de la plainte, d'intervention et d'enquête. Tous les gestionnaires doivent être

formés en cette matière pour intervenir efficacement, le cas échéant.

Finalement, un « bon » citoyen corporatif, pour être crédible, doit exercer un devoir d'autorité auprès du harceleur. Dans certains cas, cela se traduira par l'imposition d'une sanction disciplinaire au harceleur. Rappelez-vous également ceci : personne ne fait

exception quant aux conséquences d'une conduite vexatoire. Col bleu ou col blanc, travailleur syndiqué ou non, superviseur, cadre intermédiaire ou supérieur... quelle que soit la fonction hiérarchique occupée dans l'organisation, personne ne peut harceler personne !

---

---> suite de la page 12

### Qui sont les principales victimes ?

Les professions dans le secteur des services semblent les plus touchées. À titre d'exemple, les conducteurs d'autobus arrivent en tête de liste (10 % des cas), suivis de près des caissiers (9 %), du personnel en soins infirmiers (8 %), des travailleurs spécialisés dans la vente (6 %), ainsi que du personnel en enseignement (5 %), pour ne nommer que ceux-là... Les victimes indemnisées par la CSST sont en grande partie âgées entre 30 et 50 ans. Celles dans la quarantaine représentent le tiers des cas. Ces personnes sont majoritairement des femmes (55 %) par rapport aux hommes (45 %).

### ET LA LUEUR D'ESPOIR DANS TOUT CELA...

En 2010, on estimait que l'on économiserait entre 2,97 et 11 milliards de dollars<sup>8</sup> par année, au Canada, par la prévention des préjudices psychologiques découlant d'actions des employeurs. Selon un récent sondage nord-américain<sup>9</sup>, il semblerait que 24 % des entreprises prennent des mesures pour s'attaquer à la charge de travail excessive, 40 % cherchent à favoriser l'équilibre entre le travail et la vie personnelle de leurs employés, et 42 % prennent les moyens pour rassurer les employés, en agissant sur le facteur de stress relié à la peur de perdre son emploi. Ces actions ont

entraîné une diminution des jours perdus et du présentéisme, ainsi qu'une amélioration du bien-être.

### EN CONCLUSION

Les lésions psychologiques indemnisées par la CSST, bien que peu nombreuses, s'avèrent tout de même préoccupantes. Qu'elles soient reliées à des facteurs personnels ou au travail, elles peuvent faire des ravages. Il faut donc en tenir compte !