APSSAP

Association paritaire
pour la santé et la sécurité du travail,
secteur « Administration provinciale »

Brochure d'information

Santé psychologique

Des moyens concrets pour que l'information circule bien

DES MOYENS CONCRETS POUR QUE L'INFORMATION CIRCULE BIEN

LE RÔLE DU COMITÉ

Le comité de santé et de sécurité peut organiser diverses activités de formation, d'information, de sensibilisation et de promotion et peut faire toute recommandation qu'il juge pertinente au regard de la prévention collective en matière de santé psychologique au travail.

BESOIN D'AIDE ?

L'APSSAP a créé un guide pour aider les comités de santé et de sécurité à jouer leur rôle en matière de santé psychologique au travail.

Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez ce guide ou communiquez avec nous au 418 624-4801.

Être bien informé et se donner comme pratique d'équipe de communiquer régulièrement toute information pertinente au travail sont parmi les clés importantes d'un bon climat de travail. Il est de la responsabilité de tous, employés et membres de la direction, de voir à une circulation transparente de l'information. Il n'y a pas de cachette à faire puisque tous y gagnent à transmettre clairement les informations et à bien les écouter. C'est bon pour chacun, bon pour le climat de travail et bon pour l'organisation toute entière.

La communication transparente permet, entre autres, de favoriser les bonnes relations interpersonnelles, de clarifier les situations et de faciliter l'exercice des tâches. De même, cela permet d'accroître la collaboration entre les membres et augmente le sentiment d'appartenance. La communication transparente a aussi pour effet d'accroître la participation du personnel et de le rendre plus efficace, puisque les efforts de chacun vont dans le sens des renseignements communiqués. L'énergie de tous les membres du personnel est ainsi canalisée vers l'atteinte des objectifs et les attentes de l'organisation.

À l'opposé, l'absence d'information et une communication déficiente laissent souvent place à la « machine à rumeurs », avec les effets néfastes que cela peut comporter. Et dans un contexte de changements tels que les organisations les vivent actuellement, la communication transparente devrait être une priorité pour tous, quels que soient le type d'emploi et le niveau hiérarchique occupés. Il en va de la santé mentale des personnes et de la santé des organisations.

Bien informer son personnel

- Pour susciter la collaboration des gens, il faut leur donner les informations dont ils ont besoin. Personne n'aime s'engager dans un projet sans avoir obtenu au préalable des réponses significatives à ses questions.
- À chaque fois que c'est possible, on devrait consulter les employés avant de prendre une décision. Voilà d'ailleurs une bonne manière de reconnaître leur importance et leurs compétences.
- Il faut privilégier de brèves mais fréquentes réunions du personnel plutôt que de rares et longues réunions. Celles-ci devraient se dérouler de manière à favoriser les échanges entre tous.
- Pour mobiliser les employés face à un changement, il faut les « mettre dans le coup » dès le départ et pendant tout le processus, en leur transmettant régulièrement toute information pertinente en répondant à leurs interrogations et en réduisant leurs appréhensions.

- Une information importante transmise par écrit (ex. : directive, note de service), devrait être complétée par des discussions avec le personnel concerné, de manière à vérifier leur compréhension et à apporter les précisions requises.

- Donner de la rétroaction, c'est démontrer l'intérêt que l'on porte à l'autre. Tout gestionnaire devrait donc se soucier de donner régulièrement de la rétroaction sur les activités réalisées par son personnel.

- On ne peut exiger du personnel d'encadrement de transmettre des valeurs d'ouverture et de transparence s'il n'est pas, lui-même, bien informé. Il faut assurer la circulation de l'information tout au long de la ligne hiérarchique.

IMPORTANT

Pour favoriser un bon climat de travail, il faut passer de l'information unidirectionnelle à une relation d'échange, dans les deux sens.

Bien informer et s'informer

- Pour transmettre une information, il faut se demander « Qui a besoin de savoir quoi et comment le dire ? » On doit prendre les moyens requis pour bien adapter son message à la personne qui le reçoit.

- Dans le monde technologique d'aujourd'hui, les gens sont inondés de courriels et de messages sur la boîte vocale. Les messages risquent d'être reçus plus clairement par nos collègues de travail s'ils sont transmis de vive voix.

- Il ne faut jamais prendre pour acquis que les personnes comprennent le message tel que nous le transmettons. Ce n'est pas parce qu'on lit ou écoute un message qu'on le comprend de la même manière que celui qui le transmet. Il est donc important de vérifier la compréhension que peuvent avoir nos collègues de travail des messages que nous leur transmettons.

- Lorsqu'on n'a pas les réponses aux questions qui nous sont demandées, il faut dire que nous ne les avons pas, mais que, si nous les obtenons, nous les communiquerons rapidement, avec ouverture et transparence.

SELON CERTAINES ÉTUDES :

Les meilleures entreprises reconnaissent l'importance de l'élément humain dans leur réussite en partageant l'information avec les employés.[1]

Des attitudes d'ouverture, d'optimisme et d'honnêteté de la part des dirigeants et la qualité des communications sont associées positivement à la confiance, l'engagement et la satisfaction au travail du personnel.[2]

Une mauvaise circulation de l'information compte parmi les facteurs de risques les plus importants pouvant mener à la détresse psychologique au travail.[3]

1. Étude réalisée par Hewitt Associates, intitulée « The 50 Best Companies to Work For in Canada ». Résultats de l'étude publiés dans le magazine R.O.B. du Globe and Mail, édition 2002.
2. Étude menée par Massé en 1994, auprès de 438 employés.
3. Étude réalisée en 2004 par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Affaires municipales (APSAM), auprès des cadres et cols blancs de 45 municipalités.

Toute reproduction d'un extrait ou de la totalité de cette fiche doit être préalablement autorisée par écrit par l'APSSAP et porter la mention de sa source.

Tél. : 418.624.4801

Téléc. : 418.624.4858

apssap@apssap.qc.ca

apssap.qc.ca

Notre mission

Nous avons pour mission de favoriser la prise en charge paritaire de la prévention en matière de santé, de sécurité et d'intégrité physique des personnes du secteur de l'Administration provinciale. Pour ce faire, nous offrons des services de formation, d'information, de conseil et d'assistance auprès des membres du secteur de l'Administration provinciale.

Notre clientèle

Le secteur de l'Administration provinciale regroupe plus de 1 600 établissements qui emploient au-delà de 70 000 personnes. Dans le cadre de son programme d'action, l'APSSAP répond aux demandes des comités de santé et sécurité, des mécanismes de participation ainsi que des coordonnateurs ministériels et syndicaux. Cette procédure permet aux travailleurs et aux gestionnaires du secteur de bénéficier des services auxquels ils ont droit.

Nos conseillers

- Annie Drouin
- Jean-Philippe Lamonde