



Certains facteurs de risques psychosociaux, parfois seuls, mais le plus souvent en combinaison, peuvent influencer sur la santé physique et psychologique des travailleuses et travailleurs. Ces facteurs doivent être considérés de façon globale, comme interagissant les uns avec les autres, plutôt qu'être abordés isolément. Dans ce sens, nous suggérons le trio de l'autonomie décisionnelle, du soutien des collègues et du supérieur, et de la charge de travail adéquate qui permet une meilleure protection.

Soutien des collègues et du gestionnaire

DÉFINITION

Le soutien fait référence aux relations entre les individus au travail. Il se traduit par l'esprit d'équipe, la collaboration, l'ouverture et l'écoute entre les membres de l'équipe et avec le gestionnaire.

Le soutien peut être :

- **Opérationnel** c'est-à-dire offrir son aide pour les tâches ou fournir les outils adéquats pour travailler
- **Informationnel** c'est-à-dire diffuser l'information et faciliter la communication
- **Émotionnel** c'est-à-dire être à l'écoute, empathique et ouvert

GESTES CLÉS

EMPLOYEUR

- Favoriser la disponibilité des gestionnaires (ex. : limiter le nombre de comités)
- Soutenir les gestionnaires dans leur rôle (ex. : être à l'écoute de leurs préoccupations)
- Donner aux gestionnaires l'autonomie nécessaire pour offrir du soutien à leur équipe
- Se doter de valeurs orientées vers le respect et la bienveillance et les communiquer à l'ensemble de l'organisation

GESTIONNAIRE

- Planifier des rencontres d'équipe et encourager le partage entre collègues
- Prévoir des rencontres individuelles sur une base régulière
- Écouter sans juger
- Intervenir rapidement lors de situations conflictuelles
- Promouvoir et sensibiliser les employés sur le respect et la saine communication
- Accueillir les idées avec ouverture
- Se rendre disponible et répondre aux demandes des employés dans un délai raisonnable
- Favoriser le partage de connaissances et le mentorat entre collègues
- Préciser les rôles et les responsabilités de chacun, établir les objectifs et offrir le soutien pour les atteindre
- Adopter une attitude positive et bienveillante

INDIVIDU*

- Offrir son aide
- Partager son savoir-faire
- Intervenir de façon constructive
- Accueillir les idées avec ouverture
- Adopter une attitude positive et bienveillante



AIDE-MÉMOIRE FACTEUR DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX – SOUTIEN DES COLLÈGUES ET DU GESTIONNAIRE

INDIVIDU*(suite)

- Soutenir les nouveaux employés dans l'équipe
- Encourager ses collègues à voir les solutions plutôt que les problèmes
- Écouter sans juger
- Être présent pour ses collègues lors de situations plus difficiles

*Cette catégorie peut inclure un travailleur, un collègue, un représentant syndical, un membre d'un comité en santé et sécurité du travail, un agent de liaison ou un représentant en santé et sécurité.

RÉFÉRENCES

CNESST. (s.d.). Soutien au travail.

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/identifier-corriger-risques/liste-informations-prevention/soutien-au-travail>

APSAM. (2022). Soutien social.

<https://www.apsam.com/theme/sante-psychologique/soutien-social>

Beauregard, L. & Dumont, S. (1996). La mesure du soutien social. *Service social*, 45(3), 55–76.

<https://doi.org/10.7202/706737ar>

Caron, J. et Guay, S. (2005). Soutien social et santé mentale : concept, mesures, recherches récentes et implications pour les cliniciens. *Le soutien social*, 30(2), 15-41.

<https://www.erudit.org/fr/revues/smq/2005-v30-n2-smq1031/012137ar/>

INSPQ. (2018). Fiche 2-C : Indicateur « Soutien social du supérieur immédiat ».

<https://www.inspq.qc.ca/recueil-de-fiches-portant-sur-les-indicateurs-de-la-grille-d-identification-de-risques-psychosociaux-du-travail/composantes-cles-de-l-organisation-du-travail/fiche-2-c-indicateur-soutien-social-du-superieur-immediat>

INSPQ. (2018). Fiche 2-D : Indicateur « Soutien social des collègues ».

<https://www.inspq.qc.ca/recueil-de-fiches-portant-sur-les-indicateurs-de-la-grille-d-identification-de-risques-psychosociaux-du-travail/composantes-cles-de-l-organisation-du-travail/fiche-2-d-indicateur-soutien-social-des-collegues>

Ce document a été inspiré de la fiche de l'ASSTSAS et de la CNESST.

MultiPrévention n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.