



# Santé psychologique

[ brochure d'information ]

## **Le soutien social : pour améliorer la qualité de vie au travail**



# Le soutien social : pour améliorer la qualité de vie au travail

## 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.**

Une des pires choses qui puisse arriver à quelqu'un qui souffre, c'est que personne ne lui tende la main ! Aussi, dans un contexte de travail où les changements se multiplient à la vitesse de l'éclair, le soutien social au travail prend toute son importance et représente sûrement un des facteurs clés de protection pour les personnes qui vivent des difficultés. De même, le soutien social est une garantie pour le maintien d'un meilleur climat de travail puisqu'il aura un impact significatif sur le renforcement des liens interpersonnels, sur l'émergence d'un sentiment d'appartenance, tout en favorisant la réduction des impacts des facteurs de stress présents dans le milieu de travail.

## Le soutien des gestionnaires

Les gestionnaires, les supérieurs immédiats en particulier, sont des intervenants incontournables en matière de santé mentale au travail. Leur rôle consiste principalement à supporter l'effort et à encourager leurs employés. Ils devraient donc se préoccuper de leur bien-être, en leur portant attention, en les observant et en leur accordant du temps pour apprendre à les connaître et ainsi devenir habiles à détecter des changements d'humeur et de comportement. Il s'agit ici de faire une intervention de première ligne pour permettre aux individus de s'exprimer et de verbaliser leurs problèmes et de les diriger vers des ressources spécialisées, au besoin.

Pour les gestionnaires, il existe plusieurs façons de faire de la prévention et d'apporter du support et du soutien à leurs employés.

En voici quelques-unes :

- Entretenir des relations harmonieuses basées sur la confiance mutuelle ;
- Les encourager à dire comment ils se sentent et leur demander des suggestions sur la manière d'éliminer les sources de stress dans leur travail ;
- Prendre le temps de les écouter avec empathie et leur offrir de l'aide au besoin ;

## 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, consulter ce guide ou communiquez avec nous au 418 624-4801.

**Définition**

**Le soutien social au travail, c'est ce qui permet à une personne de se sentir l'objet d'attention et d'affection, et de développer un sentiment d'appartenance à son milieu de travail.**

C'est l'assistance dont elle peut bénéficier au sein de son groupe de travail et qui peut atténuer les effets négatifs d'événements et de conditions de travail.

Mais c'est aussi une ressource positive essentielle pour l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Le soutien social peut prendre différentes formes : le soutien affectif et psychologique, le partage d'information et la fourniture de ressources matérielles et de services.

- Donner des orientations et des attentes claires pour éliminer les incertitudes ;
- S'assurer qu'ils disposent des outils et du temps nécessaires pour effectuer leur travail ;
- Ajuster la charge de travail à leurs capacités et minimiser les horaires surchargés pour limiter le stress ;
- Créer des « espaces de parole » pour leur permettre d'échanger, de s'entraider et de se soutenir les uns les autres ;
- Apprécier et reconnaître leurs compétences et leur donner régulièrement de la rétroaction sur le travail réalisé ;
- Faire connaître les ressources qui sont à leur disposition en cas de difficultés ;
- Préparer son équipe pour bien accueillir un employé au retour d'une absence prolongée ou pour intégrer un nouvel employé.

## Le soutien des collègues

Se sentir aider et supporter est un rempart contre l'isolement. Les collègues de travail représentent souvent la première ressource pour les personnes qui vivent des difficultés. Il y a donc plusieurs actions significatives qu'ils peuvent poser pour soutenir les autres, par exemples :

- S'intéresser aux autres et au travail qu'ils font ;
- Développer des relations harmonieuses, respectueuses et qui inspirent la confiance ;
- Constituer un réseau d'entraide pour prêter une oreille attentive aux problèmes des autres, leur procurer du réconfort et les aider à s'orienter vers des ressources spécialisées ;
- Donner un coup de main à ses collègues dans la réalisation de leurs tâches ;
- Offrir de passer du temps avec les autres, s'ils ont besoin de parler ;
- S'efforcer de démontrer aux autres qu'ils leur font confiance ;
- Conseiller, au besoin, les collègues dans les décisions difficiles qu'ils ont à prendre ;
- Pour briser l'isolement, s'assurer que les collègues participent aux réunions, aux activités sociales et que l'information est partagée entre tous.

**La responsabilité**

**En matière de soutien social, il est clair qu'il doit y avoir une responsabilité partagée entre l'organisation et les acteurs qui la composent.**

D'une part, l'organisation a le devoir de créer un contexte organisationnel propice à l'émergence de ce soutien social. L'entraide, le soutien et le partage doivent, par conséquent, être des valeurs fondamentales véhiculées à travers toutes les sphères de l'organisation.

D'autre part, les supérieurs et les collègues de travail ont un rôle capital à jouer quand il s'agit de supporter et de soutenir des personnes qui vivent des difficultés pour éviter que ces situations ne dégénèrent et pour les aider à surmonter leurs problèmes.



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

Télec. : 418.624.4858

[apssap@apssap.qc.ca](mailto:apssap@apssap.qc.ca)

[www.apssap.qc.ca](http://www.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**

- Marc Ouellet
- Annie Drouin