

La communication : un grand rôle dans le scénario de la prévention



Annie Boulianne
aboulianne@asstsas.qc.ca

TOUS LES ACTEURS D'UNE ORGANISATION ÉCHANGENT DES INFORMATIONS SUR LES RISQUES AINSI QUE LEURS PRÉOCCUPATIONS ET LEURS SUGGESTIONS. LA COMMUNICATION EST FONDAMENTALE.

En se dotant d'un système de gestion de la prévention, l'établissement dispose d'un cadre qui favorise la collaboration et la communication entre la haute direction, ses gestionnaires, les employés et leurs associations. Voici quelques exemples selon deux types d'approches possibles.

Approche descendante : de la direction aux travailleurs (top-down)

Les rencontres en SST permettent d'attirer l'attention des travailleurs d'un service sur les facteurs susceptibles d'influer sur la santé et la sécurité du personnel et des clients. Ces rencontres servent à échanger des informations sur les moyens de réduire les risques associés aux tâches ou aux activités de travail. Elles regroupent l'ensemble de l'équipe interprofessionnelle et sont généralement de courte durée, au début du quart de travail. Plusieurs sujets peuvent être discutés :

- client présentant un risque élevé de chute en raison d'une dégradation de son état de santé ;
- changement de comportement d'un client et augmentation de son agressivité ;
- nouvel équipement, problème d'entretien et de disponibilité ;
- préoccupation environnementale (encombrement dans les chambres, dans les corridors) ;
- absence/présence du personnel, niveaux d'expérience ;



- visite d'un *coach* PDSB pour évaluer les difficultés de déplacement et répondre aux questions du personnel.

Ces rencontres sont animées par le gestionnaire ou son assistant. Le gestionnaire encourage l'équipe à déclarer les situations dangereuses auxquelles elle est confrontée pour, ensuite, mettre en place des solutions destinées à les éliminer. Les employés sont aussi invités à communiquer les bons coups en SST dans leur environnement et à suggérer des lieux où les reproduire. Instaurer une telle routine est fort profitable pour l'établissement.

Les babillards sont un autre moyen en communication descendante. L'organisation tient à jour un ou plusieurs babillards dans ses installations afin de diffuser les informations en SST. Ces informations peuvent aussi être transmises par intranet et dans le journal interne. Par exemple, chaque mois, le comité sur les troubles musculosquelettiques (TMS) peut planifier la promotion de différentes thématiques.

Le gestionnaire encourage l'équipe à déclarer les situations dangereuses auxquelles elle est confrontée pour, ensuite, mettre en place des solutions destinées à les éliminer.

Lorsqu'elle met en œuvre des actions en SST, il est primordial que l'organisation fasse connaître ses orientations et ses priorités

Approche ascendante : des travailleurs à la direction (bottom-up)

Pour une prise en charge efficace de la prévention, les employés doivent savoir qu'ils ont la responsabilité de signaler les risques observés au travail afin que le gestionnaire responsable puisse les contrer. Sans cette communication, aucun changement ne peut être instauré par le gestionnaire. Plusieurs moyens sont possibles pour le personnel. Par exemple, pensons au rapport verbal au supérieur immédiat et aux formulaires de déclaration d'un événement accidentel ou d'une situation dangereuse. Selon les organisations, il peut être opportun d'aviser un membre du comité paritaire de SST ou un représentant syndical.

Le gestionnaire responsable communique ces informations à la direction et propose différentes mesures et actions : orientation et formation des employés, procédures de travail sécuritaires, correction des situations dangereuses, etc.

Un moteur d'implication et de motivation

Pour la majorité des procédures qui existent ou seront créées pour répondre aux exigences d'un système de gestion de la prévention, une étape doit être dévolue à la communication des informations aux gestionnaires et aux employés : la politique de prévention de l'établissement, ses objectifs et cibles, puis les rôles et responsabilités en matière de prévention.

Lorsqu'elle met en œuvre des actions en SST, il est primordial que l'organisation fasse connaître ses orientations et ses priorités. Ainsi, les personnes concernées reçoivent et comprennent les informations nécessaires et adoptent les comportements souhaités. Ces informations favorisent aussi la participation des cadres et des travailleurs aux différents projets de prévention.

Le plan de communication

Il s'agit d'un aspect important d'un système de gestion de la prévention. Un membre du service des communications de votre établissement peut sans doute offrir son soutien pour concevoir votre plan.

Une communication active en prévention favorise la collaboration et le paritarisme. Par conséquent, elle garde la prévention bien vivante et au cœur des activités quotidiennes. Ne soyez pas les figurants dans la scène d'un mauvais film dont tout le monde connaît déjà la fin. Participez plutôt au scénario du développement d'une culture de prévention forte et durable, qui passe inévitablement par la communication en SST. ■

RÉFÉRENCE

AWARE-NS. *Safety Management System*, Nouvelle-Écosse, Section 11 – Communication, 9 p.

Étapes d'un plan de communication

- **RECENSER LES BESOINS** des différents publics cibles (travailleurs, cadres, syndicats, direction)
- **DÉCIDER DES OBJECTIFS** à atteindre en fonction des publics cibles
- **ÉTABLIR DES MOYENS** et des échéanciers pour la planification des actions et des outils de communication
- **FORMULER DES MESSAGES** clairs et simples en cohérence avec les objectifs

Trucs et astuces

- **PRÉPARER UN PLAN DE COMMUNICATION** pour chaque projet de prévention (ex. : implantation d'une procédure d'enquête et d'analyse d'événement accidentel, mise en marche d'un programme de prévention des TMS, lancement d'une campagne de vaccination)
- **CHOISIR DES ACTIONS** d'information réalistes en fonction des ressources disponibles
- **DÉTERMINER DES ALLIÉS** et des partenaires pour faciliter la circulation des messages
- **PROFITER DES RENCONTRES** prévues dans les services et les directions pour diffuser les messages
- **ÊTRE CRÉATIF**, éviter la monotonie dans le choix des moyens et des messages