

# Comptez les unes sur les autres



**Radia Balafrej**  
rbalafrej@asstsas.qc.ca



**Marilyne Gilbert**  
mgilbert@asstsas.qc.ca

**Le sentiment de bien-être au travail, celui d’avoir hâte de voir ses collègues et de sentir l’estime de ses pairs et de la direction apportent une grande satisfaction. Si vous y regardez de plus près, ce sentiment repose notamment sur un climat de bienveillance et d’entraide. Sentez-vous que vous appartenez à une équipe soudée, que vous pouvez compter les unes sur les autres ?**

**L**e soutien est un besoin fondamental. Ressentir que nous faisons partie d’un groupe est le facteur de protection le plus puissant en santé psychologique. Sentir le soutien et l’appréciation de ses collègues fait grandement du bien. Une équipe engagée va davantage collaborer et s’entraider. À l’inverse, l’absence de soutien social entraîne l’isolement, l’individualisme et les conflits interpersonnels qui détériorent le climat de travail.



## Émotionnel et opérationnel

Le soutien social des collègues se rapporte au climat de travail, à l’esprit d’équipe et à la collaboration entre les membres. Il existe deux types de soutien : l’émotionnel et l’opérationnel. Le premier désigne l’ouverture à l’autre, le partage, l’écoute et la bienveillance. Le second est davantage centré sur la tâche et l’échange d’idées ou de conseils.

## LE SOUTIEN DES COLLÈGUES EN ACTION

### Soutien émotionnel

- Offrir une oreille attentive
- Aller vers ses collègues, s’intéresser aux autres
- Demander comment on peut aider une collègue
- Accueillir les idées avec ouverture
- Adopter une attitude positive et bienveillante

### Soutien opérationnel

- Collaborer aux diverses tâches
- Accompagner les nouvelles collègues
- Prendre le relais pour donner une pause à sa collègue quelques minutes
- Reconnaître les bons coups de ses collègues
- Offrir son aide quand des enfants sont plus difficiles
- Participer aux rencontres et activités d’équipe

## Soutien de la direction

Le soutien social de la direction fait référence à la capacité de la supérieure immédiate d'aider les employées, d'être à leur écoute, ouverte et disponible. Comme le soutien entre collègues, il se compose des dimensions émotionnelle et opérationnelle, auxquelles s'ajoute le soutien informationnel. Ce dernier concerne le partage d'informations qui permettent la réalisation du travail.

## LE SOUTIEN DE LA DIRECTION EN ACTION

### Soutien émotionnel

- Être disponible et à l'écoute
- Offrir de la flexibilité lorsque possible
- Être ouverte aux idées

### Soutien opérationnel

- Aider à la réalisation des tâches
- Fournir les outils, les ressources et le temps requis pour la réalisation des tâches
- Accueillir et accompagner les nouvelles employées

### Soutien informationnel

- Informer et conseiller pour faciliter le travail
- Clarifier les rôles et responsabilités
- Donner des directives claires sur les attentes en matière de soutien
- Prendre rapidement en charge les conflits
- Prévoir des rencontres d'équipe et favoriser les échanges

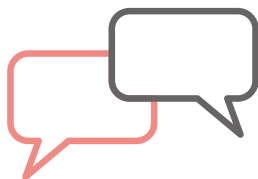
## Identification des RPS

L'identification des risques psychosociaux (RPS), dans le cadre de la *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail*, est une obligation pour toutes les organisations. Le soutien social des collègues et de la direction fait partie des enjeux à évaluer lors de l'identification des risques. Il doit alors faire partie de votre plan d'action ou de votre programme de prévention.

Au service de garde ABC, par exemple, pour prendre une mesure des RPS, la direction a transmis un questionnaire au personnel. Elle a ensuite recueilli les réponses anonymes. L'équipe a mentionné vouloir davantage de soutien de la part de la direction et des collègues.

Le service de garde a alors contacté l'ASSTSAS pour développer son plan d'action. Le comité de santé et de sécurité (CSS) ainsi qu'une conseillère de l'ASSTSAS ont déterminé ensemble les moyens pour favoriser et accroître le soutien. Le CSS a notamment décidé d'organiser un atelier avec les travailleuses et la gestionnaire sur la communication bienveillante. Il s'agit d'une première action pour sensibiliser le personnel à l'importance du soutien et pour le mobiliser dans une démarche paritaire de prévention.

En matière de santé psychologique au travail, toutes les actions préventives comptent et contribuent au bien-être collectif. Et vous, comment participez-vous au bien-être de votre équipe ? ●



## L'ASSTSAS offre la formation *Communiquer avec bienveillance*

basée sur les principes de la communication non violente. Un incontournable pour contribuer à un climat de travail sain et sécuritaire !

[asstsas.qc.ca/nos-formations](https://asstsas.qc.ca/nos-formations)