Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale

Gracieuseté de la Canada Vie



Promotion de la réussite du personnel

Un outil pour aider les employés à réussir au travail

Table des matières

Introduction 5

Processus Promotion de la réussite du personnel 6

Attentes liées au poste

1 Exigences cognitives 8

Adaptabilité et souplesse 9

Minutie 13

Prise de décision 17

Résolution de problèmes et analyse 20

Mémorisation 23

Contraintes de temps 26

2 Travail avec les autres 30

Degré d'autocontrôle 31

Degré de responsabilité de supervision 34

Exposition à des situations conflictuelles 37

Exposition à des personnes en détresse 40

Relations de travail 43

3 Conditions de travail 46

Exposition à des distractions 47

Tolérance à des environnements stressants 50

Chevauchement de tâches 53

Degré d'isolement 56

4 Exigences physiques 60

Endurance au travail 61

Exigences physiques de l'emploi 64

5 Autres 68

Autres attentes liées au poste 69

Conversation visant à promouvoir la réussite 73

Introduction

Une approche sécuritaire sur le plan psychologique pour la collaboration employeur-employé afin que les attentes du poste soient satisfaites

Cet outil gratuit offre des stratégies pratiques et efficaces pour aider un employé à bien faire son travail tout en restant en bonne santé et dans un état de bien-être. Le processus, qui complète la gestion du rendement axée sur les tâches, vise à permettre à l'employé de répondre aux exigences psychologiques, émotionnelles, comportementales, cognitives et physiques de son emploi.

L'outil Promotion de la réussite du personnel est utile à plusieurs égards

Il permet à l'employeur et à l'employé de collaborer à l'élaboration de stratégies qui soutiennent la capacité de l'employé à répondre aux attentes liées à son emploi. Le niveau de complexité déterminera le temps et les efforts requis pour élaborer un plan de travail, mais, en tout, les trois parties pourraient prendre deux ou trois jours ouvrables à faire.

Cette ressource peut faire partie d'un processus sûr et respectueux visant à :

- Clarifier les attentes au moment de l'accueil et de l'intégration
- Élaborer une stratégie de retour au travail durable
- Gérer le rendement
- Définir des mesures d'adaptation officielles ou non officielles efficaces

L'outil Promotion de la réussite du personnel n'est pas un processus médical.

Ce processus est axé sur les attentes liées au poste et vise à rendre l'employé apte à répondre à ces attentes. Il n'exige pas de renseignements ou de discussions au sujet du diagnostic ou des symptômes. Le processus de promotion de la réussite du personnel met l'accent sur les capacités et les stratégies qui peuvent favoriser la réussite au travail.

L'outil Promotion de la réussite du personnel ne vise pas précisément la satisfaction des éventuelles exigences juridiques

Bien que ce processus puisse faciliter l'adoption de mesures d'adaptation, il ne remplace pas les conseils juridiques en ce qui a trait aux exigences en matière d'emploi, aux droits de la personne, à l'accessibilité ou à d'autres lois.

La présente ressource a été créée initialement par le Dr Ian M. F. Arnold et Suzanne Arnold, Ph. D., avec la participation des Drs David Brown et David Posen et de Susan Jakobson. Nous remercions les membres de l'Institut de recherche sur le travail et la santé, du Congrès du travail du Canada, de l'Association des professionnels en ressources humaines, ainsi que Donna Hardaker, Stéphane Grenier et Judy Kerling, pour leur précieuse contribution. La mise à jour de 2024 a été effectuée par Addie Greco-Sanchez, Anne Nicole Sta. Ana, Jill Magis, Mariam Harutyunyan, Raelene Thorne et Sarah Jenner. Le programme Promotion de la réussite du personnel a été commandé, financé et adapté par **Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale**, gracieuseté de la Canada Vie. La conception technique et le soutien ont été assurés par le **Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.**

Comment utiliser l'outil Promotion de la réussite du personnel

Dans le présent document, le terme « employeur » peut désigner un propriétaire de petite entreprise, un gestionnaire, un chef d'équipe, un professionnel des ressources humaines ou toute autre personne qui connaît bien les fonctions de l'employé.

Un processus souple

Le présent outil peut être utile à de nombreux égards.

- Dans le cas de situations complexes comme un retour au travail après un congé, une invalidité nécessitant des mesures d'adaptation ou des problèmes de comportement ou de rendement, il est recommandé de suivre l'ensemble du processus, soit les **étapes 1 à 3**.
- Parfois, seule une partie du processus est nécessaire. Par exemple, s'il y a de la confusion entourant le rôle de chacun, vous pourriez simplement suivre l'**étape 1** pour passer en revue et mettre à jour la description de poste ensemble.
- Si la seule préoccupation concerne une tâche précise, suivez plutôt le **Processus d'amélioration d'une tâche**.
- Si une relation de confiance est déjà bien établie, vous pouvez passer directement à l'**étape 3**, Conversation visant à promouvoir la réussite et commencer à créer un plan ensemble.

1. **Passez en revue la description de poste ensemble** pour vous assurer qu'elle est pertinente. Elle doit représenter le travail qui est attendu sans que des mesures d'adaptation soient requises. Si la description du poste actuelle ne représente pas fidèlement le travail accompli, il faut envisager de la mettre à jour.

2. **Parlez des attentes liées au poste en question** et relevez les aspects préoccupants. Ils doivent être liés aux attentes liées au poste, notamment en ce qui a trait au comportement. Envisagez également des solutions potentielles pour favoriser la réussite au travail.

   2a. L'employeur sélectionne les attentes pertinentes du poste dans la liste de 18 éléments. Il sélectionne seulement les éléments pertinents pour la situation actuelle de l'employé et en ajoute d'autres au besoin. Pour chaque attente liée au poste, l'employeur passe également en revue la liste des solutions possibles qu'il souhaite proposer à l'employé. Des solutions supplémentaires peuvent être ajoutées, et celles qui ne sont pas envisageables peuvent être supprimées.

   2b. L'employeur précise les attentes liées au poste. Il remplit la section qui lui est réservée pour chaque attente pertinente liée au poste.

   - L'employeur coche le niveau de maîtrise applicable aux attentes pour ce poste.
   - Il décrit comment ce niveau de maîtrise est important pour le poste. Il explique avec le plus de précisions possible la manière dont la réussite sera mesurée quant à cet aspect.
   - Il examine les solutions potentielles, après quoi il transmet à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. L'employeur s'assure que les solutions qui sont possibles et réalisables pour ce poste sont les seules qui restent en vue d'une discussion.
   - Il ajoute aussi toute solution potentielle qui, selon lui, pourrait être utile.
   - L'employeur envoie le formulaire dûment rempli à l'employé.

   2c. L'employé remplit l'évaluation de ses capacités actuelles et indique des solutions potentielles.

   - L'employé coche le niveau qui correspond à ses capacités actuelles.
   - Il décrit l'incidence éventuelle de ce niveau sur le poste.
   - Il passe en revue les solutions potentielles suggérées. Il demande de l'aide à une personne en qui il a confiance. Il peut s'agir d'un professionnel de la santé, d'un représentant syndical, d'un représentant des Ressources humaines ou d'un collègue.
   - Il ajoute ses commentaires sur la manière dont les solutions potentielles peuvent l'aider à faire son travail.
   - Une fois que le formulaire est rempli, l'employé le retourne à la personne qui le lui a transmis.
   - L'employé passe en revue les questions de la section **Conversation visant à promouvoir la réussite** afin de se préparer pour la discussion avec son employeur.

   2d. Préparez-vous pour la conversation visant à promouvoir la réussite. Examinez les solutions qui, selon l'employé, pourraient favoriser sa réussite. Déterminez si certaines de ces solutions pourraient nécessiter des discussions plus approfondies, l'approbation de l'organisation, du financement ou d'autres approches. L'approbation préalable des solutions vous permettra d'avoir une conversation visant à promouvoir la réussite plus efficace et efficiente.

3. **Créez un plan ensemble :** Rencontrez l'employé pour élaborer un plan de travail qui l'aidera à répondre aux attentes du poste.

Pour en savoir plus sur la création d'un plan efficace, consultez la page **Élaborer des plans pour les employés – pour les leaders**.

- Apprenez-en plus sur le processus visant à **favoriser la réussite du personnel**.
- Si vous suivez ce processus dans le cadre d'un plan d'adaptation, vous trouverez des renseignements utiles à la page **Planification des mesures d'adaptation pour les leaders**.

Attentes liées au poste

Exigences cognitives

- ☐ **Adaptabilité et souplesse** – Travailler efficacement malgré l'évolution constante des exigences, des conditions et des responsabilités professionnelles
- ☐ **Minutie** – Bien exécuter des tâches qui exigent un degré élevé d'attention ou de compréhension
- ☐ **Prise de décisions** – Prendre efficacement de bonnes décisions qui tiennent compte des répercussions potentielles, qui atténuent ou éliminent les risques et qui optimisent les avantages
- ☐ **Résolution de problèmes et analyse** – Analyser efficacement des situations et des renseignements pour résoudre des problèmes et élaborer des solutions
- ☐ **Mémorisation** – Retenir et se remémorer, sur demande, l'information apprise antérieurement
- ☐ **Contraintes de temps** – Gérer son temps et travailler rapidement au besoin pour respecter les échéances, sans sacrifier la qualité

Travail avec les autres

- ☐ **Degré d'autonomie** – Travailler efficacement de façon indépendante, à distance ou lorsqu'un superviseur n'est pas disponible
- ☐ **Degré de responsabilité de supervision** – Travailler efficacement à titre de superviseur, dans le respect des politiques et des valeurs de l'organisation, tout en atteignant les objectifs
- ☐ **Exposition à des situations conflictuelles** – Réagir efficacement face à des personnes ou à des situations difficiles
- ☐ **Exposition à des personnes en détresse** – Travailler efficacement en présence de personnes émotives, que ce soit en personne, au téléphone ou par l'intermédiaire d'autres canaux de communication comme les médias sociaux
- ☐ **Relations de travail** – Travailler de façon professionnelle avec les autres; collaborer et coopérer efficacement avec des collègues, des membres de la direction et des clients

Conditions de travail

- ☐ **Exposition à des distractions** – Se concentrer sur ses tâches malgré les distractions visuelles, auditives ou autres
- ☐ **Tolérance à des environnements stressants** – Travailler efficacement et calmement lorsque les exigences personnelles ou professionnelles posent un défi par rapport aux capacités ou aux ressources disponibles
- ☐ **Chevauchement de tâches** – Parvenir efficacement à établir l'ordre de priorité de plusieurs tâches ou fonctions, à en faire le suivi et à les accomplir à temps
- ☐ **Degré d'isolement** – Travailler efficacement sans avoir de contacts réguliers avec d'autres personnes, par exemple parce que les interactions se font principalement par des moyens technologiques ou que les rencontres en personne sont peu fréquentes

Exigences physiques

- ☐ **Endurance au travail** – Accomplir efficacement toutes les tâches sans fatigue excessive, y compris pendant les quarts de travail ordinaires, par rotation, de nuit ou sur appel
- ☐ **Exigences physiques de l'emploi** – Répondre aux exigences physiques de l'emploi de façon sécuritaire et efficace, sans s'épuiser, se blesser ou tomber malade

Autres

- ☐ **Autres – Toute autre attente liée au poste qui n'est pas indiquée ci-dessus**. Dans cette section, vous pouvez ajouter des attentes uniques, notamment en ce qui concerne les déplacements professionnels, la prise de parole en public ou les relations avec les médias, l'exposition à des situations traumatisantes, le deuil et la perte liés au travail, les relations avec des patients, des clients, des enfants ou des bénévoles, les niveaux extrêmes de responsabilité en matière de protection des renseignements personnels, de sécurité, de finances, ou tout autre attente propre au poste. Bien que la plupart de ces éléments puissent être assimilés aux attentes existantes, le fait de se pencher sur des situations qui sont uniques peut, d'une certaine façon, permettre de trouver des solutions pertinentes.



1

Attentes liées au poste

Exigences cognitives

Adaptabilité et souplesse

Travailler efficacement malgré l'évolution constante des exigences, des conditions et des responsabilités professionnelles

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste (cocher un seul élément)

- ○ Adaptabilité minimale requise; les tâches sont exécutées selon une routine structurée.
- ○ Adaptabilité requise de manière occasionnelle; la plupart des tâches sont exécutées selon une routine structurée.
- ○ Adaptabilité requise de manière fréquente en réponse à des exigences changeantes; peu de tâches sont exécutées selon une routine structurée.
- ○ Adaptabilité requise de façon constante en réponse à des exigences changeantes; les tâches ne sont pas exécutées selon une routine structurée en raison du volume de travail à gérer.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l’employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Je n’ai aucune difficulté à m’adapter à des exigences changeantes dans mon travail.
- ○ Je peux m’adapter de manière occasionnelle à des changements dans ma routine au travail, mais je préfère une approche structurée.
- ○ Je crois que j’aurais actuellement une grande difficulté à travailler dans un milieu qui exige souplesse et adaptation au changement.

Commentaires de l’employé concernant l’incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Veuillez cocher toutes les solutions qui, selon vous, vous aideront à répondre à cette attente du poste. Ensuite, expliquez de quelle façon chaque solution vous aiderait précisément à faire votre travail plus efficacement.

☐ Voici le genre d'assouplissement dont j'aurais besoin quant aux heures de travail :

☐ s. o.

Et en voici la raison :

☐ Voici le genre d'assouplissement dont j'aurais besoin quant aux échéances :

☐ s. o.

Et en voici la raison :

☐ Voici le genre d'assouplissement dont j'aurais besoin quant au moment de la journée où les tâches sont exécutées :

☐ s. o.

Et en voici la raison :

☐ Voici le genre d'assouplissement dont j'aurais besoin quant aux déplacements pour le travail :

☐ s. o.

Et en voici la raison :

☐ Voici comment un assouplissement m'aidera à accomplir les tâches :	☐ s. o.
☐ Il serait bénéfique pour moi d'avoir une routine et une structure qui ressemblent à ceci :	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :

Minutie

Bien exécuter des tâches qui exigent un degré élevé d'attention ou de compréhension.

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ Le poste n'exige pas un niveau élevé de minutie, de concentration et de compréhension.
- ○ Certaines tâches exigent un niveau élevé de minutie, de concentration et de compréhension.
- ○ Un grand nombre de tâches exigent un niveau élevé de minutie, de concentration et de compréhension.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :



N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l’employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Je suis capable de fournir un niveau élevé de concentration ou d’attention aux détails dans la plupart des tâches.
- ○ Je suis capable de fournir un niveau élevé de concentration ou d’attention aux détails dans un grand nombre de tâches.
- ○ Je suis capable de fournir un niveau élevé de concentration ou d’attention aux détails dans certaines tâches.
- ○ Je crois que j’ai une grande difficulté à fournir un niveau élevé de concentration ou d’attention aux détails dans la plupart des tâches.

Commentaires de l’employé concernant l’incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Formation pour mieux comprendre les attentes essentielles du poste.	☐ s. o.
☐ Rotation régulière des tâches/affectations.	☐ s. o.
☐ Retrait des fonctions non essentielles du poste, notamment :	☐ s. o.
☐ Décomposer les grandes tâches en une série de tâches plus petites.	☐ s. o.
☐ Allouer plus de temps aux tâches qui exigent de la minutie, en particulier :	☐ s. o.
☐ Autoriser la prise de courtes pauses lorsque la concentration diminue – par exemple, on peut améliorer sa concentration en se levant debout, en faisant une courte promenade ou en s'étirant.	☐ s. o.
☐ Fournir les instructions et les tâches par écrit.	☐ s. o.
☐ Créer une liste de vérification qui indique chaque étape de la tâche à réaliser, comme moyen de contrôler la qualité.	☐ s. o.
☐ Échanger des tâches avec d'autres employés afin de veiller à ce que le travail soit accompli tout en tirant parti des forces de chacun. Envisager des solutions potentielles qui favorisent de bonnes relations de travail et maintiennent une distribution équitable du travail. Voici des exemples précis de tâches qui pourraient être échangées :	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :

Prise de décisions

Prendre efficacement de bonnes décisions qui tiennent compte des répercussions potentielles, qui atténuent ou éliminent les risques et qui optimisent les avantages.

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ Des erreurs de jugement ou d'inattention auraient des conséquences minimes.
- ○ Des erreurs de jugement ou d'inattention causeraient un certain inconvénient.
- ○ Des erreurs de jugement ou d'inattention causeraient un sérieux problème ou une dépense importante.
- ○ Des erreurs de jugement ou d'inattention pourraient avoir des conséquences graves ou mortelles.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l'employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Je n'ai jamais de difficulté à prendre une décision exigeant un niveau élevé de jugement.
- ○ J'ai la capacité de prendre une décision exigeant un niveau élevé de jugement.
- ○ Je pourrais avoir besoin d'aide pour prendre une décision exigeant un niveau élevé de jugement.
- ○ Je crois que j'ai actuellement une grande difficulté à prendre des décisions exigeant un niveau élevé de jugement.

Commentaires de l'employé concernant l'incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Déterminer les domaines où une erreur de jugement pourrait causer un problème, notamment :	☐ s. o.
☐ Créer des listes de vérification pour appuyer le jugement dans les tâches courantes, comme :	☐ s. o.
☐ Une formation supplémentaire visant à favoriser la prise de décision, en particulier :	☐ s. o.
☐ Allouer plus de temps aux tâches qui exigent de la minutie, en particulier :	☐ s. o.
☐ Établir une liste des domaines où les décisions doivent faire l'objet d'une discussion, notamment :	☐ s. o.
☐ Déterminer les domaines où le jugement doit faire l'objet d'une discussion.	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :

Résolution de problèmes et analyse

Analyser efficacement des situations et des renseignements pour résoudre des problèmes et élaborer des solutions

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ Les facultés d'analyse et de résolution de problèmes ne sont pas exigées dans le cours normal du travail.
- ○ L'employé analyse l'information nécessaire pour résoudre des problèmes d'un niveau de limité à minime; il peut avoir à choisir parmi diverses solutions prédéterminées selon la pratique courante.
- ○ L'employé analyse l'information nécessaire pour résoudre des problèmes d'un niveau de difficulté de modéré à élevé; il peut avoir à faire une enquête et des recherches lorsque la pleine portée des problèmes n'est pas évidente.
- ○ L'employé analyse l'information nécessaire pour résoudre des problèmes qui ont une grande incidence sur des enjeux stratégiques; par exemple, il peut s'agir d'enjeux qui sont très complexes ou qui exigent un jugement indépendant ou une enquête approfondie.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l’employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Je suis capable d’analyser l’information et j’aime résoudre des problèmes complexes au travail.
- ○ Je suis capable d’analyser l’information et de résoudre des problèmes délicats au travail.
- ○ Je suis capable d’analyser l’information et de résoudre des problèmes courants au travail.
- ○ Je crois que j’aurai actuellement une grande difficulté à effectuer des tâches qui exigent une analyse ou la résolution de problèmes.

Commentaires de l’employé concernant l’incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Créer un modèle d'arbre décisionnel pour faciliter la résolution des problèmes ou l'analyse en lien avec les situations suivantes :	☐ s. o.
☐ Établir une liste des situations pour lesquelles il serait sage d'obtenir de l'aide pour l'analyse ou la résolution de problèmes, y compris des exemples de problèmes de sécurité :	☐ s. o.
☐ Effectuer des contrôles réguliers pour examiner les analyses et les solutions proposées.	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :

Mémorisation

Capacité de retenir et de se remémorer, sur demande, l'information apprise antérieurement.

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ Capacité de mémorisation minimale requise pour accomplir les tâches courantes.
- ○ Capacité de mémorisation minimale requise pour accomplir des tâches courantes dont la complexité et la fréquence peuvent varier chaque jour.
- ○ Capacité de mémorisation modérée requise pour traiter des informations plus complexes et à durée de vie critique.
- ○ Grandes capacités de mémorisation requises pour gérer des processus et/ou des tâches complexes qui requièrent également un degré élevé d'exactitude, de confidentialité ou de conformité et/ou des échéances fermes.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l'employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ J'ai une solide capacité de mémorisation qui me permet de gérer des processus et/ou des tâches complexes qui requièrent également un degré élevé d'exactitude, de confidentialité ou de conformité et/ou des échéances fermes.
- ○ Je peux mémoriser des informations complexes dans des situations où le temps compte.
- ○ Je peux mémoriser l'information courante qui concerne des tâches dont la complexité et la fréquence peuvent varier chaque jour.
- ○ Je crois que j'ai actuellement une grande difficulté à mémoriser l'information et à l'appliquer à mes tâches.

Commentaires de l'employé concernant l'incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Après en avoir obtenu l'autorisation, utiliser un appareil comme un téléphone intelligent ou un enregistreur numérique pour enregistrer les discussions qui ont lieu durant les rencontres afin de pouvoir les réécouter plus tard.	☐ s. o.
☐ Utiliser un agenda numérique ou des notes manuscrites comme liste permanente de choses à faire, et effacer les tâches à mesure qu'elles sont effectuées.	☐ s. o.
☐ Demander que les instructions et les tâches soient fournies par écrit pour en faciliter la compréhension et la mémorisation.	☐ s. o.
☐ Planifier des rappels fréquents des jalons, rendez-vous ou échéances à venir.	☐ s. o.
☐ Organiser régulièrement des rencontres entre le superviseur et l'employé pour établir un ordre de priorité et veiller au bon déroulement.	☐ s. o.
☐ Offrir une nouvelle formation ou une réorientation par rapport aux tâches suivantes :	☐ s. o.
☐ Envisager des méthodes de formation personnalisées (période d'intégration plus longue, lecture anticipée de documents, apprentissage appliqué pour favoriser la compréhension et la mémorisation, etc.), par exemple :	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :

Contraintes de temps

Gérer son temps et travailler rapidement au besoin pour respecter les échéances, sans sacrifier la qualité.

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ L'employé n'est pas soumis à des contraintes de temps rigides parce qu'il travaille à son rythme.
- ○ Les contraintes de temps sont faibles; exposition occasionnelle à l'obligation de respecter des échéances ou des délais; le volume de travail et le rythme d'exécution sont modérés.
- ○ Les contraintes de temps sont modérées; exposition fréquente à l'obligation de respecter des échéances ou des délais; le volume de travail est élevé et le rythme d'exécution est modérément rapide.
- ○ Les contraintes de temps sont élevées; la majorité des tâches sont exécutées dans des délais fermes et le volume de travail est élevé (le rythme d'exécution est censé être élevé, ou l'employé doit souvent prolonger sa journée de travail pour gérer le volume de travail).

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l'employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Je peux faire un travail de grande qualité malgré la pression et je n'ai pas de difficulté à gérer un volume de travail élevé et un rythme de travail rapide.
- ○ Je peux faire un travail de qualité à un rythme modérément rapide, et je m'acquitte bien de mes tâches malgré les contraintes de temps.
- ○ J'ai parfois de la difficulté à respecter les échéances et/ou à gérer la pression tout en maintenant la qualité du travail.
- ○ Je crois que j'aurai actuellement une grande difficulté à maintenir la qualité tout en suivant le rythme de travail.

Commentaires de l'employé concernant l'incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Passer en revue les tâches attribuées afin de prévoir un délai raisonnable pour leur exécution. Veiller à inclure toutes les parties du processus. En particulier, examiner les tâches suivantes :	☐ s. o.
☐ Créer un processus afin d'établir et de vérifier chaque semaine les délais d'exécution des tâches attribuées.	☐ s. o.
☐ Prévoir des points de contrôle fréquents avec le gestionnaire ou le superviseur durant l'exécution des tâches ou projets plus complexes.	☐ s. o.
☐ Définir clairement les priorités.	☐ s. o.
☐ Dans la mesure du possible, éviter de fixer des échéances serrées ou allouer des ressources suffisantes pour les respecter d'une manière efficace.	☐ s. o.
☐ Favoriser la collaboration et une communication claire pour que chaque membre de l'équipe de projet puisse accomplir ses tâches en temps opportun.	☐ s. o.
☐ Lorsqu'il y a des contraintes de temps, la meilleure façon de me donner de la rétroaction serait la suivante :	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :



2

Attentes liées au poste

Travail avec les autres

Degré d’autonomie

Travailler efficacement de façon indépendante, à distance ou lorsqu’un superviseur n’est pas disponible.

☐ **L’employé atteint ou dépasse cette attente. Il n’y a aucune autre mesure à prendre.**

Évaluation par l’employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ Un superviseur est disponible en tout temps pour aider à l’exécution du travail.
- ○ Un superviseur est souvent disponible chaque jour pour fournir des instructions.
- ○ Un superviseur est disponible à un moment donné chaque jour pour fournir des instructions.
- ○ Le travail se fait principalement de façon autonome tout au long du quart de travail (possibilité de communiquer avec le superviseur pour obtenir des instructions selon les besoins).

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N’oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n’est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l’employé la section qui lui est réservée pour qu’il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d’autres idées pour aider l’employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l’employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Je n’ai pas besoin de supervision pour atteindre ou dépasser les attentes liées au poste.
- ○ Si je sais exactement ce que je dois faire, je peux facilement travailler sans supervision.
- ○ Si je sais exactement ce que je dois faire, je peux travailler sans supervision par moments.
- ○ Je crois que l’absence de supervision est une grande difficulté pour moi actuellement.

Commentaires de l’employé concernant l’incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Créer des listes de tâches détaillées et un échéancier.	☐ s. o.
☐ Fournir des occasions pour des contrôles fréquents.	☐ s. o.
☐ Établir un ordre de priorités et expliquer comment gérer les priorités conflictuelles.	☐ s. o.
☐ Établir des critères de mesure des résultats par tâche, par jour, par semaine et par mois.	☐ s. o.
☐ Fournir une liste de superviseurs remplaçants à contacter au besoin.	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :

Degré de responsabilité de supervision

Travailler efficacement à titre de superviseur, dans le respect des politiques et des valeurs de l'organisation, tout en atteignant les objectifs.

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ L'employé n'a pas de responsabilité de supervision.
- ○ L'employé donne seulement des instructions de travail et n'exerce aucune autre tâche de supervision.
- ○ L'employé donne des instructions de travail et effectue certaines tâches liées à la gestion du rendement, à l'exclusion des mesures disciplinaires.
- ○ L'employé a la pleine responsabilité de superviser des collègues.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l’employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Je suis parfaitement capable de m’acquitter de mes tâches de supervision selon les valeurs et les politiques de l’organisation.
- ○ Je peux avoir besoin d’une certaine aide pour m’acquitter efficacement de mes tâches de supervision.
- ○ J’ai de la difficulté actuellement à superviser efficacement d’autres personnes.
- ○ Je crois que j’ai actuellement une grande difficulté à m’acquitter de mes responsabilités de supervision.

Commentaires de l’employé concernant l’incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Établir une liste de comportements particuliers qui peuvent favoriser une supervision efficace d'autres personnes.	☐ s. o.
☐ Analyser les comportements de supervision que d'autres peuvent juger discutables, par exemple :	☐ s. o.
☐ Élaborer des stratégies pour gérer le stress en milieu de travail.	☐ s. o.
☐ Trouver un mentor qui contribuera au développement des capacités et qui pourra être consulté au sujet de situations délicates.	☐ s. o.
☐ Repérer les relations de travail particulièrement exigeantes et chercher d'autres façons de gérer ces situations.	☐ s. o.
☐ Suivre des formations pour améliorer ses techniques de supervision, en particulier :	☐ s. o.
☐ Diminuer ou retirer certaines responsabilités de supervision, de la façon suivante :	☐ s. o.
Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :	

Exposition à des situations conflictuelles

Réagir efficacement face à des personnes ou à des situations difficiles.

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente. Il n'y a aucune autre mesure à prendre.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ Aucune exposition à des situations conflictuelles dans le cours normal du travail.
- ○ Exposition occasionnelle (jusqu'à une fois par semaine) à des situations conflictuelles dans lesquelles une aide est immédiatement accessible à l'employé.
- ○ Exposition occasionnelle (jusqu'à une fois par semaine) à des situations conflictuelles dans lesquelles une aide n'est pas immédiatement accessible à l'employé.
- ○ Exposition fréquente (jusqu'à une fois par jour) à des situations conflictuelles ou à des personnes hostiles, avec ou sans possibilité d'obtenir de l'aide.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l'employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Je peux gérer efficacement une exposition fréquente à des situations conflictuelles, même si une aide ne m'est pas accessible.
- ○ Je peux gérer efficacement une exposition occasionnelle (jusqu'à une fois par semaine) à des situations conflictuelles, qu'une aide me soit immédiatement accessible ou non.
- ○ Je peux tolérer une exposition occasionnelle (jusqu'à une fois par semaine) à des situations conflictuelles lorsqu'une aide m'est immédiatement accessible.
- ○ Je crois que j'ai actuellement une grande difficulté à tolérer des situations conflictuelles.

Commentaires de l'employé concernant l'incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Examiner avec l'employé les politiques et les pratiques concernant les situations conflictuelles en milieu de travail.	☐ s. o.
☐ Donner une formation sur la gestion des situations potentiellement conflictuelles et les mesures recommandées.	☐ s. o.
☐ Évaluer comment offrir ou augmenter le soutien dont l'employé a besoin dans une situation potentiellement conflictuelle.	☐ s. o.
☐ Échanger des tâches avec des collègues pour maintenir l'équilibre du travail tout en tirant parti des forces de chaque employé. Par exemple, si cet employé s'acquitte bien de tâches administratives, il pourrait assumer temporairement ces tâches d'un collègue en échange des tâches pouvant comporter des situations conflictuelles. Pour éviter que cette option crée du ressentiment chez les collègues, il faut envisager des solutions qui favorisent aussi de bonnes relations de travail.	☐ s. o.
☐ Autoriser la prise de pauses plus fréquentes, par exemple trois pauses de 5 minutes au lieu d'une pause de 15 minutes.	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :

Exposition à des personnes en détresse

Travailler efficacement en présence de personnes émotives, que ce soit en personne, au téléphone ou par l'intermédiaire d'autres canaux de communication comme les médias sociaux.

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ Exposition rare à des personnes en détresse émotionnelle dans le cours normal du travail.
- ○ Faible fréquence d'exposition (jusqu'à une fois par mois) à des personnes en détresse émotionnelle avec qui l'employé doit interagir dans le cadre du travail.
- ○ Exposition occasionnelle (jusqu'à une fois par semaine) à des personnes en détresse émotionnelle avec qui l'employé doit interagir dans le cadre du travail.
- ○ Exposition fréquente (jusqu'à une fois par jour) à des personnes en détresse émotionnelle avec qui l'employé doit interagir dans le cadre du travail.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l'employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Je suis capable de tolérer une exposition fréquente (jusqu'à une fois par jour) à des personnes qui vivent une détresse émotionnelle.
- ○ Je suis capable de tolérer une exposition occasionnelle (jusqu'à une fois par semaine) à des personnes qui vivent une détresse émotionnelle.
- ○ Je suis capable de tolérer une faible fréquence d'exposition (jusqu'à une fois par mois) à des personnes qui vivent une détresse émotionnelle.
- ○ Je crois que j'ai actuellement une grande difficulté à être exposé à des personnes en détresse.

Commentaires de l'employé concernant l'incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Donner une formation sur l'intelligence émotionnelle et/ou d'autres pratiques exemplaires.	☐ s. o.
☐ Évaluer comment offrir ou augmenter le soutien dont l'employé a besoin dans une situation de stress émotionnel, en particulier :	☐ s. o.
☐ Offrir des éloges sincères et un renforcement positif durant la semaine de travail.	☐ s. o.
☐ Autoriser des congés raisonnables pour assister à des thérapies ou à des rendez-vous médicaux, en particulier :	☐ s. o.
☐ Autoriser des appels téléphoniques d'une durée raisonnable (jusqu'à 15 minutes par jour, de préférence durant les pauses) pour obtenir le soutien émotionnel nécessaire durant la journée de travail.	☐ s. o.
☐ Offrir des services de soutien à l'emploi ou les services d'un coach professionnel.	☐ s. o.
☐ Autoriser la prise de pauses plus fréquentes, par exemple trois pauses de 5 minutes au lieu d'une pause de 15 minutes.	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :

Relations de travail

Travailler de façon professionnelle avec les autres, notamment en collaborant efficacement avec des collègues, des membres de la direction et des clients.

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

○ L'employé n'a pas à travailler en étroite collaboration pour accomplir ses tâches, sauf pour recevoir les directives de son superviseur; il ne travaille pas à proximité de collègues, de sorte que l'interaction sociale est minime.

○ L'employé doit parfois travailler en collaboration pour accomplir ses tâches, et il travaille à proximité de collègues.

○ L'employé doit souvent travailler en collaboration et il travaille à proximité de collègues.

○ Le poste exige une coopération et une étroite collaboration avec les collègues.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l'employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Pour toutes les tâches et dans toutes les situations, je travaille en coopération et en collaboration avec des collègues.
- ○ Pour la plupart des tâches et dans la plupart des situations, je travaille en coopération et en collaboration avec des collègues.
- ○ Je peux travailler en coopération et en collaboration avec des collègues, mais je préfère travailler seul.
- ○ Je travaille mieux en solitaire et j'ai parfois de la difficulté à travailler avec des collègues.
- ○ Je crois que j'aurais actuellement une grande difficulté à occuper un poste de coopération, de collaboration ou d'influence.

Commentaires de l'employé concernant l'incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Définir les exigences et les restrictions associées à une relation de travail acceptable et indiquer comment les employés seront tenus responsables de leur comportement.	☐ s. o.
☐ Établir des attentes claires et mesurables en matière de respect au travail pour tous les employés.	☐ s. o.
☐ Indiquer comment le succès sera mesuré, par exemple pas de commentaires critiques durant les réunions d'équipe, pas de crises, objectifs de vente ajustés.	☐ s. o.
☐ Donner à tout le personnel une formation sur la façon de contribuer à un milieu de travail socialement favorable.	☐ s. o.
☐ Donner aux gestionnaires et aux superviseurs une formation pour accroître leur capacité de modéliser la communication efficace au travail.	☐ s. o.
☐ Créer des processus et des stratégies pour gérer efficacement les conflits.	☐ s. o.
☐ Donner une rétroaction ouverte et honnête des façons suivantes :	☐ s. o.
☐ Offrir la possibilité de ne pas participer aux fonctions sociales liées au travail.	☐ s. o.
☐ Envisager des ressources qui peuvent aider à développer la capacité d'interagir d'une manière plus efficace avec les collègues. Voici quelques suggestions :	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :



3

Attentes liées au poste

Conditions de travail

Exposition à des distractions

Se concentrer sur ses tâches malgré les distractions visuelles, auditives ou autres.

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ Peu ou pas de distractions visuelles, auditives ou autres.
- ○ Faible niveau de distractions durant certaines tâches ou certaines parties du quart de travail.
- ○ Niveau modéré de distractions durant certaines tâches ou certaines parties du quart de travail.
- ○ Niveau élevé de distractions durant la majeure partie du quart de travail ou toute partie de celui-ci durant laquelle il est essentiel de travailler efficacement malgré les distractions, p. ex. lieu de travail achalandé très bruyant et comportant de nombreux stimuli.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l'employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Je suis capable de travailler efficacement malgré la présence de distractions importantes, comme :
- ○ Je suis capable de travailler efficacement malgré la présence de distractions modérées, comme :
- ○ Je suis capable de travailler efficacement malgré la présence de distractions mineures, comme :
- ○ Je crois que j'aurai actuellement une grande difficulté à tolérer des distractions. En voici quelques-unes :

Commentaires de l'employé concernant l'incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Demander un espace de travail plus calme comportant moins de distractions, en particulier :	☐ s. o.
☐ Autoriser le port d'un casque d'écoute pour écouter de la musique ou des sons apaisants.	☐ s. o.
☐ Autoriser le port de bouchons d'oreilles pour réduire les distractions par le bruit.	☐ s. o.
☐ Autoriser l'exposition à la lumière naturelle dans l'espace de travail, comme un éclairage spécial ou une fenêtre.	☐ s. o.
☐ Autoriser la réduction de l'encombrement dans l'espace de travail.	☐ s. o.
☐ Réduire au minimum l'utilisation de parfums s'il s'agit d'un problème médical confirmé.	☐ s. o.
☐ Autoriser les modifications qui réduisent l'exposition à des stimuli particuliers, notamment :	☐ s. o.
☐ Autoriser la réalisation d'une partie ou de la totalité des tâches à domicile, dans la mesure du possible.	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :

Tolérance à des environnements stressants

Travailler efficacement et calmement lorsque les exigences personnelles ou professionnelles posent un défi par rapport aux capacités ou aux ressources disponibles.

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ Aucune exposition à des environnements stressants dans le cadre normal du travail.
- ○ Faible fréquence d'exposition (jusqu'à une fois par mois) à des environnements stressants dans le cadre du travail.
- ○ Exposition occasionnelle (jusqu'à une fois par semaine) à des environnements stressants dans le cadre du travail.
- ○ Exposition fréquente (jusqu'à une fois par jour) à des environnements stressants dans le cadre du travail.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l'employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Je suis capable de tolérer une exposition fréquente (jusqu'à une fois par jour) à des environnements stressants.
- ○ Je suis capable de tolérer une exposition occasionnelle (jusqu'à une fois par semaine) à des environnements stressants.
- ○ Je suis capable de tolérer une faible fréquence d'exposition (jusqu'à une fois par mois) à des environnements stressants.
- ○ Je crois que j'aurai actuellement une grande difficulté à tolérer un environnement stressant.

Commentaires de l'employé concernant l'incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Voici la meilleure façon de me donner des instructions et une rétroaction dans un environnement stressant :	☐ s. o.
☐ Voici les mesures de soutien qui m'aideraient à fonctionner dans un environnement stressant :	☐ s. o.
☐ Évaluer comment offrir ou augmenter le soutien dont l'employé a besoin dans une situation stressante, en particulier :	☐ s. o.
☐ Offrir des éloges sincères et un renforcement positif durant la semaine de travail.	☐ s. o.
☐ Autoriser des congés raisonnables pour assister à des thérapies ou à des rendez-vous médicaux, en particulier :	☐ s. o.
☐ Offrir des services de soutien à l'emploi ou les services d'un coach professionnel.	☐ s. o.
☐ Autoriser la prise de pauses plus fréquentes, par exemple trois pauses de 5 minutes au lieu d'une pause de 15 minutes.	☐ s. o.
☐ Organiser souvent des activités de renforcement de l'esprit d'équipe qui visent à développer la résilience, l'intelligence émotionnelle, la courtoisie et le respect.	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :

Chevauchement de tâches

Parvenir efficacement à établir l'ordre de priorité de plusieurs tâches ou fonctions, à en faire le suivi et à les accomplir à temps.

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ L'employé n'est pas responsable de plusieurs tâches simultanées; il exécute une seule tâche à la fois jusqu'à ce qu'elle soit terminée ou que le superviseur donne d'autres directives.
- ○ L'employé est responsable d'un certain nombre de tâches simultanées, mais il reçoit des consignes ou des lignes directrices très claires quant au moment d'accomplir chaque tâche.
- ○ L'employé est responsable de multiples tâches simultanées, et il possède une certaine capacité pour gérer le temps et exercer son jugement pour établir l'ordre de priorité.
- ○ L'employé est constamment responsable de multiples tâches ou fonctions simultanées, et il doit exercer un degré élevé de jugement pour déterminer le moment d'exécuter chaque tâche.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l'employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Je peux accomplir un nombre élevé de tâches qui me demandent de gérer mon temps et d'exercer mon jugement pour établir l'ordre de priorité et prendre des décisions à cet égard.
- ○ Je peux accomplir un nombre modéré de tâches qui me demandent de gérer mon temps et d'exercer mon jugement pour établir l'ordre de priorité et prendre des décisions à cet égard.
- ○ Je suis capable d'accomplir plus d'une tâche à la fois, mais je peux avoir besoin d'aide pour déterminer quelles tâches sont prioritaires.
- ○ Je crois que j'ai actuellement une grande difficulté à accomplir plus d'une tâche à la fois.

Commentaires de l'employé concernant l'incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Demander des modifications aux procédés du lieu de travail pour pouvoir se concentrer sur une tâche à la fois, dans la mesure du possible.	☐ s. o.
☐ Définir des attentes claires, précises et mesurables pour chaque tâche.	☐ s. o.
☐ Établir une liste de toutes les tâches et l'examiner avec le superviseur pour déterminer l'ordre de priorité.	☐ s. o.
☐ Demander une formation sur des techniques de gestion du temps.	☐ s. o.
☐ Envisager des ententes de partage de tâches.	☐ s. o.
☐ Demander le retrait des fonctions non essentielles du poste, notamment :	☐ s. o.
☐ Donner des occasions d'accroître l'efficacité de tâches particulières, notamment :	☐ s. o.
☐ Créer un calendrier qui indique le temps nécessaire pour accomplir les tâches et le comparer au temps réel consacré à chaque tâche.	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :

Degré d’isolement

Travailler efficacement sans avoir de contacts réguliers avec d’autres personnes, par exemple parce que les interactions se font principalement par des moyens technologiques ou que les rencontres en personne sont peu fréquentes.

☐ **L’employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l’employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ Interaction rare ou inexistante avec un superviseur ou des collègues dans le cours normal du travail.
- ○ Faible fréquence d’interaction (jusqu’à une fois par mois) avec un superviseur ou des collègues pour exécuter des tâches.
- ○ Interaction occasionnelle (jusqu’à une fois par semaine) avec un superviseur ou des collègues pour exécuter des tâches.
- ○ Interaction fréquente (jusqu’à une fois par jour) avec un superviseur ou des collègues pour exécuter des tâches.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N’oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n’est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l’employé la section qui lui est réservée pour qu’il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d’autres idées pour aider l’employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l'employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

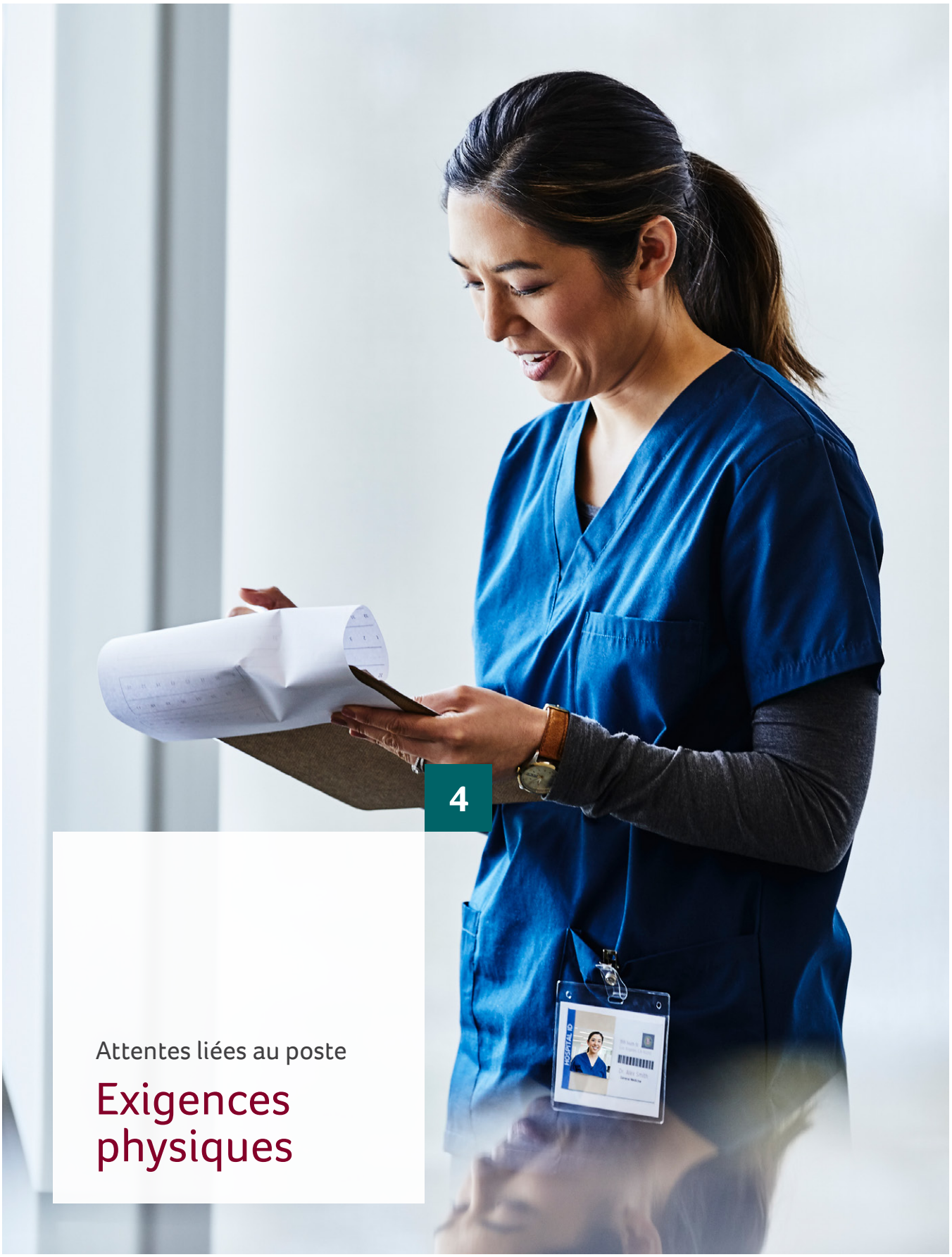
- ○ Je travaille mieux lorsque j'ai des interactions fréquentes avec mon superviseur ou mes collègues.
- ○ Je travaille mieux lorsque j'ai des interactions occasionnelles avec mon superviseur ou mes collègues.
- ○ Je travaille mieux lorsque j'ai peu d'interactions avec mon superviseur ou mes collègues.
- ○ Je crois que j'aurai actuellement une grande difficulté à interagir souvent avec mon superviseur ou mes collègues.

Commentaires de l'employé concernant l'incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Offrir la possibilité d'interagir avec d'autres membres de l'équipe par la technologie en ligne plus souvent que dans le passé. En voici la raison :	☐ s. o.
☐ Organiser des activités de renforcement de l'esprit d'équipe sur une base régulière pour les groupes de travail, au moyen de webinaires en ligne ou de réunions en direct : ☐ Une fois par année ☐ Une fois par mois ☐ Une fois par semaine	☐ s. o.
☐ Réunir à un même endroit les membres de l'équipe qui sont éloignés pour des réunions ou des activités : ☐ Une fois par année ☐ Une fois par mois ☐ Une fois par semaine	☐ s. o.
☐ Donner régulièrement une rétroaction positive qui reconnaît les contributions et la valeur.	☐ s. o.
☐ En guise de mesure incitative ou de prime, offrir des adhésions pour accroître les occasions d'interaction sociale en lien avec le travail et/ou le bien-être, notamment :	☐ s. o.
☐ Allouer régulièrement du temps durant la semaine de travail pour participer à des fonctions professionnelles, bénévoles et/ou sociales qui offrent des occasions de réseautage et favorisent le bien-être. Voici quelques suggestions :	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :



4

Attentes liées au poste

Exigences physiques

Endurance au travail

Accomplir efficacement toutes les tâches sans fatigue excessive, y compris pendant les quarts de travail ordinaires, par rotation, de nuit ou sur appel.

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément dans chacune des trois catégories :

Intensité

- ○ Les exigences de travail suivent avec constance un rythme raisonnable et stable.
- ○ Les exigences de travail deviennent plus intenses deux ou trois fois par année, pendant au plus deux semaines chaque fois.
- ○ Les exigences de travail deviennent plus intenses tous les mois, pendant au plus quelques jours chaque fois.
- ○ Les exigences de travail sont constamment intenses.

Pauses

- ○ Des pauses régulières sont obligatoires.
- ○ Des pauses sont offertes, mais l'employé peut choisir de les prendre ou non.
- ○ Les pauses sont prises en tenant compte des exigences de travail.
- ○ L'employé peut à l'occasion devoir travailler pendant de longues périodes ininterrompues.
- ○ L'employé peut fréquemment devoir travailler pendant de longues périodes ininterrompues en raison de la nature du travail, par exemple pendant une intervention chirurgicale.

Travail par quart et heures supplémentaires

- ○ Le poste exige la capacité de travailler chaque jour des heures normales régulières seulement.
- ○ Le poste exige la capacité de travailler des heures supplémentaires.
- ○ Le poste exige la capacité de faire des quarts de travail par rotation, irréguliers ou sur appel, sans heures supplémentaires.
- ○ Le poste exige la capacité de faire des quarts de travail par rotation, irréguliers ou sur appel, avec heures supplémentaires.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l'employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément dans chacune des trois catégories :

Intensité

- ○ Je peux suivre le rythme et soutenir l'intensité du travail même en périodes occupées.
- ○ Je peux suivre le rythme et soutenir l'intensité du travail la plupart du temps.
- ○ J'ai de la difficulté à suivre le rythme et à soutenir l'intensité du travail en périodes occupées.
- ○ J'ai souvent de la difficulté à suivre le rythme et à soutenir l'intensité du travail.

En voici la raison :

Pauses

- ○ Je peux prendre des pauses pour refaire le plein d'énergie.
- ○ Je choisis fréquemment de travailler sans prendre de pauses, quel que soit mon niveau d'énergie.
- ○ Il m'arrive à l'occasion de ne pas pouvoir prendre de pauses en raison des exigences de travail.
- ○ Il m'arrive fréquemment de ne pas pouvoir prendre de pauses en raison des exigences de travail.

En voici la raison :

Travail par quart et heures supplémentaires

- ○ Je peux aisément travailler les heures prévues, les heures supplémentaires ou les quarts sur appel qui pourraient être requis.
- ○ Je crois pouvoir travailler les heures prévues par mon horaire actuel, mais je pourrais avoir de la difficulté à travailler des heures supplémentaires ou des quarts sur appel.
- ○ Je crois que j'aurais actuellement une grande difficulté à travailler les heures prévues par mon horaire actuel.

En voici la raison :

Commentaires de l'employé concernant l'incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Passer en revue toutes les tâches avec le superviseur pour déterminer celles qui sont prioritaires et celles qui peuvent être modifiées pour améliorer et favoriser l'endurance.	☐ s. o.
☐ Échanger des tâches avec des collègues pour maintenir l'équilibre du travail tout en tirant parti des forces de chaque employé : par exemple, si un employé a des rendez-vous médicaux prévus, envisager de modifier ses heures de travail en échangeant son horaire avec celui d'un collègue. Pour éviter que cette option crée un climat d'hostilité ou du ressentiment chez les collègues, il faut envisager des solutions potentielles qui favorisent aussi de bonnes relations de travail.	☐ s. o.
☐ Ne pas faire faire des quarts de travail consécutifs durant lesquels l'employé aura à travailler pendant de longues périodes ininterrompues.	☐ s. o.
☐ Ne pas faire faire des quarts de travail supplémentaires consécutifs.	☐ s. o.
☐ Équilibrer les quarts de soir/nuit avec d'autres quarts.	☐ s. o.
☐ Retirer l'employé de la liste des employés sur appel en dehors des heures d'ouverture.	☐ s. o.
☐ Dans la mesure du possible, autoriser la prise de courtes pauses plus fréquentes pour récupérer l'énergie et l'attention, p. ex. cinq minutes par heure.	☐ s. o.
☐ Vérifier régulièrement l'état de l'employé durant les périodes sans pauses ou les quarts de nuit.	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :

Exigences physiques de l’emploi

Répondre aux exigences physiques de l’emploi de façon sécuritaire et efficace, sans s’épuiser, se blesser ou tomber malade.

☐ **L’employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l’employeur des attentes actuelles liées au poste

Cochez un élément :

- ○ Aucun effort physique à fournir dans le cours normal du travail.
- ○ Exposition occasionnelle (jusqu’à une fois par semaine) à des situations de travail exigeantes physiquement où une assistance est immédiatement disponible.
- ○ Exposition occasionnelle (jusqu’à une fois par semaine) à des situations de travail exigeantes physiquement où une assistance n’est pas immédiatement disponible.
- ○ Exposition fréquente (jusqu’à une fois par jour) à des situations de travail exigeantes physiquement où une assistance peut ou non être immédiatement disponible.

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N’oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n’est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l’employé la section qui lui est réservée pour qu’il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d’autres idées pour aider l’employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l'employé de ses capacités actuelles

Cochez un élément :

- ○ Je peux exécuter toutes les tâches et répondre aux exigences physiques habituelles du poste.
- ○ Je peux répondre aux exigences physiques de l'emploi si les limitations physiques suivantes peuvent être prises en compte. Veuillez cocher les exigences qui s'appliquent, le cas échéant, et les expliquer en détail dans l'espace fourni ci-dessous.

  - ☐ Faculté visuelle
  - ☐ Faculté auditive
  - ☐ Mobilité ou force des membres supérieurs
  - ☐ Mobilité ou force des membres inférieurs
  - ☐ Motricité fine
  - ☐ Coordination œil-main
  - ☐ Autre

- ○ Je crois que j'ai actuellement une grande difficulté à répondre aux exigences physiques du poste.

Commentaires de l'employé concernant l'incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur les exigences physiques du poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐ Consulter un ergonome pour s'assurer d'adopter des pratiques exemplaires.	☐ s. o.
☐ Fournir les mesures d'adaptation suivantes qui tiennent compte des limitations physiques :	☐ s. o.
☐ Autoriser la prise de courtes pauses pour récupérer l'énergie et l'attention, p. ex. cinq minutes par heure.	☐ s. o.
☐ Échanger des tâches avec des collègues pour maintenir l'équilibre du travail tout en tirant parti des forces de chaque employé. Pour éviter que cette option crée un climat d'hostilité ou du ressentiment chez les collègues, il faut envisager des solutions qui favorisent aussi de bonnes relations de travail.	☐ s. o.
☐ Donner une formation appropriée sur la sécurité en milieu de travail qui reconnaît et appuie les capacités physiques de l'employé dans les domaines suivants :	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :



5

Attentes liées au poste

Autres

Autres attentes liées au poste

Inscrivez votre propre attente liée au poste dans cette grille vierge. Dans cette section, vous pouvez ajouter des attentes uniques, notamment en ce qui concerne les déplacements professionnels, la prise de parole en public ou les relations avec les médias, l'exposition à des situations traumatisantes, le deuil et la perte liés au travail, les relations avec des patients, des clients, des enfants ou des bénévoles, les niveaux extrêmes de responsabilité en matière de protection des renseignements personnels, de sécurité, de finances, ou toute autre attente propre au poste. Bien que la plupart de ces éléments puissent être assimilés aux attentes existantes, le fait de se pencher sur des situations qui sont uniques peut, d'une certaine façon, permettre de trouver des solutions pertinentes.

☐ **L'employé atteint ou dépasse cette attente.**

Évaluation par l'employeur des attentes actuelles liées au poste

Décrivez de manière détaillée comment la réussite à ce poste repose sur ce niveau de maîtrise :

N'oubliez pas de cocher la case « sans objet » pour toute solution potentielle qui n'est pas possible ou pratique ***avant*** de transmettre à l'employé la section qui lui est réservée pour qu'il la remplisse. Vous pouvez aussi ajouter d'autres idées pour aider l'employé à se concentrer sur les solutions qui sont possibles pour son poste.

Évaluation par l’employé de ses capacités actuelles

Commentaires de l’employé concernant l’incidence éventuelle de ses capacités actuelles sur le poste :

Des solutions potentielles sont proposées pour favoriser la réussite au travail. L'employé doit cocher toutes les idées qu'il aimerait explorer avec son employeur et fournir des commentaires.

☐	☐ s. o.
☐	☐ s. o.
☐	☐ s. o.
☐	☐ s. o.
☐	☐ s. o.

Autres recommandations visant à promouvoir la réussite de l'employé quant au respect de cette attente liée au poste :

Conversation visant à promouvoir la réussite

Cette conversation a lieu une fois que les attentes du poste sont claires et que l'employé est au travail ou prêt à y retourner. Ensemble, l'employeur et l'employé élaborent un plan qui favorise la réussite de l'employé. Passez en revue le processus d'élaboration d'un plan de travail efficace, y compris le guide relatif à la conversation visant à promouvoir la réussite à l'adresse www.strategiesdesantementale.com/ressources/elaborer-des-plans-pour-les-employes-pour-les-leaders. Le but ultime consiste à préparer un plan qui favorisera le succès de l'employé au travail tout en préservant son bien-être.

Question 1 : Qu'est-ce qui vous permettra d'être efficace à votre travail tout en ayant encore de l'énergie à la fin de la journée?

Question 2 : Que vous engagez-vous à faire pour vous aider à bien gérer votre retour au travail et à maintenir votre bien-être?

Question 3 : Y a-t-il des tâches pour lesquelles vous aimeriez obtenir plus de formation ou un recyclage?

Question 4 : Comment pouvons-nous vous donner une rétroaction d'une manière positive et constructive?

Question 5 : À quelle fréquence aimeriez-vous recevoir une rétroaction qui reconnaît votre contribution?

Question 6 : Que pourrions-nous faire pour gérer les problèmes futurs d'une manière qui soit positive et saine pour vous?

Question 7 : Afin de favoriser votre réussite au travail, que vous faudrait-il de plus de ma part ou de celle de l'organisation?

Question 8 : Quelles devraient-être les prochaines étapes si vous n'êtes pas en mesure de répondre aux attentes?

Ressources supplémentaires

Réponses aux questions des collègues

À leur retour au travail après un congé, les employés seront plus ou moins à l'aise de parler de leur situation personnelle. Leurs collègues risquent de leur poser des questions sur les raisons de leur absence, leur état de santé actuel ou les raisons pour lesquelles ils font les choses différemment au travail. Des suggestions de réponses sont fournies pour les aider à se préparer.



Il est possible de télécharger gratuitement cette ressource et de nombreuses autres à l'adresse **ssmcv.com**.

Toutes les ressources du site Stratégies en milieu de travail sont accessibles à tous, sans frais, gracieuseté de la Canada Vie. Pour en savoir plus, visitez le **ssmcv.com**.

Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie. F79-01305-10/24