Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale

Gracieuseté de la Canada Vie



Guide de l'animateur

Au programme – Gestion de la charge de travail : **Favoriser la sensibilisation**



Pourquoi les ressources offertes par Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale sont-elles gratuites?

Depuis 2003, la Canada Vie soutient des activités de recherche et des projets liés à la santé mentale en milieu de travail. Elle prête notamment main-forte à l'organisme Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale (Stratégies en milieu de travail), qui propose des ressources gratuites pour favoriser la santé mentale et protéger la sécurité psychologique au travail.

L'organisme collabore avec des experts de divers milieux et professions afin d'offrir des outils qui sont à la fois conviviaux et fondés sur des données probantes.

Cette série est le résultat d'une collaboration soutenue avec les experts de l'organisme Workplace Safety and Prevention Services. Nous tenons à remercier Andrew Harkness, Alexandra Petrisano, Janet Carr et Krista Schmid. Nous tenons également à souligner la contribution de David MacDonald et de Phil Perczak, qui ont pris le temps de nous transmettre des commentaires constructifs.

Au fil des années, Stratégies en milieu de travail a élaboré des ressources de grande qualité, dont les suivantes : **Protégeons la santé mentale au travail, Se rétablir en travaillant, Promotion de la réussite du personnel, Leader psychologiquement sécuritaire, Interactions psychologiquement sécuritaires et Plan visant à accroître la résilience.**

Toutes les ressources sont mises gratuitement à la disposition de tous, dans le site strategiesdesantementale.com, gracieuseté de la Canada Vie.

Ce n'est pas d'hier que la Canada Vie reconnaît que la santé et la sécurité psychologiques ont une incidence sur le bien-être et le rendement des employés. En effet, elle soutient un grand nombre d'initiatives qui cadrent avec l'une de ses valeurs fondamentales, soit celle de travailler dans l'intérêt de tous les Canadiens – et non pas seulement de ses clients – d'un océan à l'autre. Elle encourage notamment des initiatives axées sur l'éducation, la santé et le mieux-être, le développement communautaire et les services sociaux.

Quels sont les sujets abordés dans les autres ateliers?

Nous avons puisé dans notre expérience pour concevoir cette série d'ateliers pouvant être offerts dans des entreprises de toute taille. Une grande variété de sujets sont abordés, comme :

- Les préjugés inconscients
- La résolution de conflit
- Le développement de la résilience
- Les activités de renforcement de l'esprit d'équipe
- La gestion du rendement encourageante
- La santé et la sécurité psychologiques (série Au programme)

Pour obtenir la liste complète des ateliers offerts, consultez la page strategiesdesantementale.com/matériel.

Table des matières

Présentation des séries d'ateliers Au programme 1

Animer un atelier sur ce thème 2

Comment utiliser ce guide 5

Ateliers

Diapositive 1 Au programme – Gestion de la charge de travail 6

Diapositive 2 Processus 8

Diapositive 3 Discussions psychologiquement sécuritaires 10

Diapositive 4 Définition du concept de gestion de la charge de travail 12

Diapositive 5 La quantité de travail que je suis censé accomplir dans le cadre de mes fonctions est raisonnable 14

Diapositive 6 Je peux discuter de ma charge de travail avec mon superviseur 15

Diapositive 7 Je dispose du temps, du matériel et des ressources nécessaires pour bien faire mon travail 16

Diapositive 8 Pendant que je travaille, je ne suis pas interrompu ou dérangé inutilement 17

Diapositive 9 Je peux gérer l'ordre de priorité de mes tâches et responsabilités 18

Diapositive 10 Et vous, d'où provient votre stress? 20

Diapositive 11 Gestes pouvant réduire le stress lié à la charge de travail 22

Diapositive 12 Critères à respecter pour qu'un geste soit efficace 24

Diapositive 13 Vote 26

Diapositive 14 Surmonter les obstacles 28

Diapositive 15 Ressources additionnelles 30

Les ressources de Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale 32



Présentation des

séries d'ateliers **Au programme**

La norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail a été conçue en fonction des facteurs psychosociaux décrits dans le site Web Protégeons la santé mentale au travail. Ces facteurs vont de la gestion de la charge de travail à la protection de la sécurité psychologique. Ils aident les employeurs à repérer ce qui peut possiblement nuire à la sécurité psychologique de leurs employés. La norme recommande de demander à tous les employés de participer à l'élaboration de stratégies pour améliorer la santé et la sécurité psychologiques. Ces séries d'ateliers ainsi que les ressources gratuites téléchargeables décrites ci-dessous vous proposent un cadre de discussion dont vous pouvez vous servir pour améliorer chacun des facteurs psychosociaux.

Favoriser la sensibilisation – guide de l'animateur

Pour les ateliers de la série **Favoriser la sensibilisation**, le guide de l'animateur comprend des sections « Message suggéré ». Vous pouvez les modifier en fonction des besoins de votre auditoire ainsi que de votre style personnel et de celui de votre organisation.

La série d'ateliers **Favoriser la sensibilisation** est la première qui est offerte sur chacun des facteurs psychosociaux. Il faut faire l'atelier de cette série avant de passer à celui de la série Favoriser le changement. Dans certains cas, il se peut que l'atelier de la série Favoriser la sensibilisation suffise pour permettre à votre équipe d'améliorer l'aspect abordé.

Il est possible de faire un atelier de cette série en seulement une heure. Cela dit, il peut être utile d'y consacrer plus de temps pour aborder plus longuement le thème choisi et ainsi favoriser davantage la sensibilisation ainsi que les changements d'attitude et de comportement.

Favoriser le changement – guide de l'animateur

Les ateliers de la série **Favoriser le changement** vous permettent d'aborder plus en profondeur chacun des facteurs psychosociaux décrits dans le site Web Protégeons la santé mentale au travail.

Que vous ayez ou non mené l'enquête proposée dans ce site, cet atelier permettra à votre groupe de se concentrer sur des approches à la fois fondées sur des données probantes et reconnues pour avoir des répercussions positives.

L'atelier de la **série Favoriser le changement** est facultatif. Si vous décidez de le faire, vous devez d'abord commencer par offrir l'atelier de la série **Favoriser la sensibilisation.**

L'atelier de la série **Favoriser le changement** doit durer au moins deux heures. Si vous disposez de plus de temps, vous pouvez en profiter pour discuter davantage des mesures que vous souhaitez mettre en place dans votre milieu de travail.

Guide pour animer les discussions d'équipe

Le guide Animer les discussions d'équipe vous aidera à vous sentir plus à l'aise ainsi qu'à être plus efficace lorsque vous devrez gérer les réponses et l'attitude des participants.

Diaporamas

Les diaporamas des séries Favoriser la sensibilisation et Favoriser le changement sont disponibles à l'adresse strategiesdesantementale.com/matériel. Si vous le souhaitez, vous pouvez également y ajouter des diapositives liées aux ressources, aux politiques, aux procédures et aux stratégies de votre organisation.

Documents à l'intention des participants

Les documents à l'intention des participants pour les ateliers des séries Favoriser la sensibilisation et Favoriser le changement sont disponibles à l'adresse strategiesdesantementale.com/matériel. Ils peuvent être imprimés ou utilisés de façon numérique.

Animer un atelier sur ce thème

Préparation

Avant de commencer :

Si vous avez effectué l'enquête proposée dans le site Protégeons la santé mentale au travail, examinez les résultats liés au facteur de gestion de la charge de travail pour bien saisir la réponse des employés à ce sujet.

- **Vérifiez les données suivantes si vous y avez accès :**
  - Nombre d'heures réellement travaillées
  - Heures supplémentaires payées et non payées au cours de la dernière année
  - Plaintes ou griefs concernant la charge de travail
  - Commentaires des employés au sujet de la charge et du rythme de travail
  - Périodes où la demande a été plus élevée et où elle a été plus faible
  - Erreurs, incidents, accidents et blessures au travail
  - Difficultés associées à l'horaire de travail
  - Intervalles de temps pendant lesquels des postes ont été vacants
  - Formations données sur des tâches précises
- **Relisez les politiques existantes sur :**
  - Le processus d'embauche
  - Les processus d'orientation et d'intégration des nouveaux employés
  - Les heures supplémentaires
  - L'horaire flexible
  - La planification de l'horaire de travail
  - Les processus à suivre dans les équipes et dans l'organisation en général

De cette façon, vous saurez si certaines suggestions des participants vont à l'encontre des politiques existantes. Vous pourrez tout de même les prendre en considération, en précisant toutefois que vous devrez d'abord les présenter à la haute direction.

- Réfléchissez à la possibilité de diviser le groupe en fonction des types de tâches que les participants exécutent dans le cadre de leurs fonctions. Par exemple, si vous avez affaire à des employés d'une municipalité, vous pourriez jumeler les ambulanciers avec les pompiers. De même, vous pourriez jumeler le personnel des centres d'appels avec les réceptionnistes. À vrai dire, si vous avez des pompiers assis à la même table que des employés des centres d'appels, vous n'obtiendrez probablement pas les résultats escomptés puisque leur expérience de travail est beaucoup trop différente. Cependant, tous les participants pourront tirer parti des commentaires des autres pendant les discussions générales.
- Déterminez qui, au sein de votre organisation, pourrait gérer des problèmes plus graves, comme un épuisement généralisé parmi les membres d'une même équipe. Vous pourriez notamment proposer une ressource pour aider les participants ou nommer des décideurs ayant le pouvoir de modifier les politiques. Soyez prêt à transmettre cette information à toute personne pouvant en avoir besoin. De plus, mentionnez que vous chercherez des façons constructives de prévenir de tels problèmes à l'avenir.
- Il pourrait être utile de donner à quelqu'un le mandat d'intervenir dans l'éventualité où l'un des participants perdrait son sang-froid pendant la discussion. Il pourrait s'agir d'une personne sur place ou que vous contacteriez en ligne ou par téléphone.
- Faites les vérifications nécessaires pour être en mesure de déterminer si certaines suggestions des participants vont à l'encontre des politiques existantes. Vous pourrez tout de même les prendre en considération, en précisant toutefois que vous devrez d'abord les présenter à la haute direction.
- Si vous souhaitez obtenir des conseils sur la façon de gérer des conversations difficiles pendant l'atelier, reportez-vous au guide Animer les discussions d'équipe.
- Si vous êtes dans un milieu de travail syndiqué, incluez dans la discussion des agents syndicaux qui connaissent bien la convention collective. Vous vous assurerez, d'une part, que les suggestions retenues ne vont pas à l'encontre de la convention collective et, d'autre part, qu'elles sont acceptables pour tous.
- Discutez avec les membres de la haute direction du temps que les employés pourront consacrer à améliorer la gestion de la charge de travail ainsi que des limites budgétaires établies par l'organisation à cet égard.

Matériel suggéré

- **Projecteur ou moniteur** – pour projeter le diaporama (à partir d'un ordinateur ou d'un appareil USB)
- **Câbles et adaptateurs** – au besoin, pour la projection des diapositives
- **Télécommande** – pour contrôler la présentation des diapositives
- **Tableau blanc ou tableau-papier** – pour noter les réponses des participants
- **Marqueurs à essuyage à sec**
- **Papillons adhésifs de formats moyen et grand** – si vous avez des papillons adhésifs (communément appelés Post-it), il peut être plus facile d'écrire les réponses dessus, directement à la table, puis de les coller sur le tableau ou le mur; certains papillons adhésifs comporteront une seule phrase alors que d'autres contiendront plus de renseignements; si vous n'avez pas de papillons adhésifs, vous pourriez utiliser du papier et des crayons, ou encore un tableau-papier
- **Document du participant (pour chaque participant)** – en format papier ou numérique
- **Crayons pour les participants**
- **Petits collants** – pour la période de vote à la fin; vous pouvez aussi utiliser des crayons afin que les participants cochent leurs choix
- **Guide Animer les discussions d'équipe** – notamment pour obtenir des conseils sur l'animation de cet atelier en mode virtuel



Votre auditoire

Cet atelier est conçu pour les membres d'équipe qui accomplissent des tâches semblables et qui cherchent à améliorer leur santé et leur sécurité psychologiques. Dans la mesure du possible, attribuez des places à l'avance pour que les employés occupant des emplois similaires soient assis ensemble. De cette façon, les participants pourront discuter de ce qu'ils peuvent faire pour mieux gérer leur propre charge de travail.

D'autres personnes pourraient vouloir participer à l'atelier, comme toutes les parties prenantes en milieu de travail ou d'autres types d'équipe (p. ex. équipe ou association sportive), afin d'améliorer leur façon de collaborer. Vous pourriez aussi décider de présenter cet atelier uniquement aux leaders. En participant à l'atelier complet, ils pourraient améliorer la manière dont ils travaillent ensemble. Cela les préparera aussi à offrir eux-mêmes l'atelier à leurs équipes respectives.

Il n'y a pas de limite quant au nombre de participants. Cependant, nous vous suggérons de faire des sous-groupes de trois ou de quatre personnes pour favoriser les discussions en petit groupe à une table ou dans une salle de travail virtuelle.

Vous pouvez fournir aux participants la version numérique ou papier des documents à leur intention.

Pour en savoir plus sur la façon dont vous pouvez gérer les commentaires difficiles de l'auditoire, reportez-vous au guide Animer les discussions d'équipe.

Promotion de l’atelier

Pour promouvoir cet atelier auprès des participants éventuels, vous pouvez utiliser le modèle suivant et le modifier, au besoin :

Mail

Reply all | Delete | Junk | Block | ···

Atelier Au programme – Gestion de la charge de travail : Favoriser la sensibilisation



Dans les organisations florissantes, la quantité de travail à faire dépasse généralement ce qui peut réellement être accompli chaque jour. Or, il est important d’offrir aux employés un environnement de travail psychologiquement sain et sécuritaire où ils peuvent vaquer à leurs occupations sans constamment angoisser au sujet de tout ce qu’il reste à faire. Le processus d’accroissement de la santé et de la sécurité psychologiques fait partie de l’amélioration continue. Pour obtenir les résultats escomptés, nous avons besoin de la collaboration de tous. Cet atelier est axé sur la gestion efficace de la charge de travail. Nous discuterons de ce que cela signifie concrètement pour notre équipe.

Après une journée de travail productive, nous méritons tous de retourner chez nous sans que notre bien-être mental et physique ait été compromis. Nous vous demandons de venir à l’atelier avec l’intention de contribuer positivement à la discussion. Vous pouvez vous y préparer en réfléchissant à ce que nous pourrions faire pour réduire le stress lié à la charge de travail.

Lieu :

Date :

Heure de début :

Heure de fin :

Pour vous inscrire :

Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale

canada vie MC

Comment utiliser ce guide

Dans ce guide de l'animateur, vous trouverez une partie ou l'ensemble de l'information suivante pour chaque diapositive :

X minutes : Il s'agit du temps approximatif que vous devriez passer sur la diapositive si vous ne voulez pas que l'atelier dure plus d'une heure. Pour certaines diapositives, vous n'aurez qu'une ou deux phrases à dire. D'autres diapositives encourageront les participants à prendre part à la discussion. Évidemment, si vous disposez de plus de temps, vous pouvez ignorer ces recommandations.

Notes à l'intention de l'animateur :

Il s'agit de notes à votre intention. Dans celles-ci, nous vous proposons des options ou vous faisons des suggestions. Par exemple, si une discussion porte sur une réduction des effectifs, des négociations collectives, des blessures ou des mises à pied, il est important de faire preuve de beaucoup de délicatesse. Nous pourrions donc vous suggérer d'utiliser certains termes précis pour vous aider à toujours mettre l'accent sur les solutions et éviter le retour sur les problèmes passés.

Message suggéré :

Vous pouvez lire le texte à voix haute exactement comme il est écrit ou le personnaliser selon votre style et votre auditoire.

Vous voyez des parties [**entre crochets**]? Ce sont des notes à votre intention. Elles visent à vous offrir des précisions sur le processus. Ne lisez pas ces passages à voix haute.

Transition :

Nous vous fournissons à la fin de chaque diapositive une ou deux phrases pour vous aider à passer facilement à la diapositive suivante.

Diapositive 1 3 minutes



Au programme – Gestion de la charge de travail

Notes à l'intention de l'animateur

Pendant un atelier d'une heure, il n'y a pas beaucoup de temps pour les présentations. Avant d'aborder cette diapositive, assurez-vous :

- De vous être présenté, s'il y a des participants qui ne vous connaissent pas
- D'avoir expliqué votre rôle dans l'organisation, si les participants ne le connaissent pas déjà
- D'avoir indiqué pourquoi vous souhaitez que les participants prennent part à cette discussion
- D'avoir communiqué l'importance d'aborder le thème de la santé et la sécurité psychologiques dans votre organisation

Message suggéré

[si c'est la première fois que les personnes du groupe participent à un atelier Au programme]

Notre organisation cherche continuellement à s'améliorer pour offrir un milieu de travail qui est psychologiquement sécuritaire. Cela signifie que nous déployons tous les efforts nécessaires pour que vous soyez en mesure de donner votre meilleur dans un environnement sain et sécuritaire. Cela signifie aussi que vous pouvez retourner chez vous après le travail sans que votre bien-être mental et physique ait été compromis.

Nous avons besoin de votre aide pour déterminer comment accomplir pleinement cet objectif. Dans notre vie professionnelle, la façon dont nous composons avec le stress lié la charge de travail peut s'avérer aussi importante que le nombre de tâches que nous avons à faire.

[Si vous avez déjà fait un atelier Au programme avec votre équipe :]

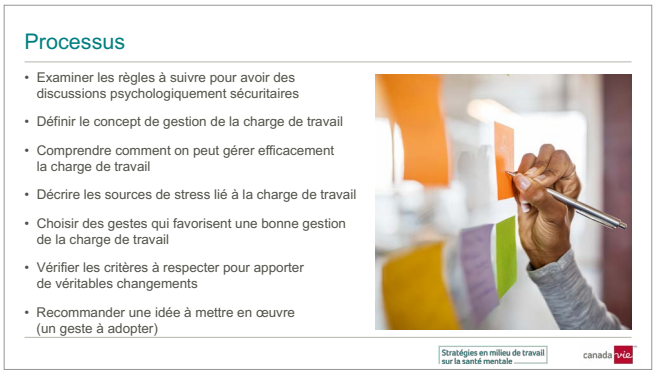
Merci d'avoir accepté cette nouvelle invitation. Cela nous donne l'occasion de continuer à travailler ensemble à l'amélioration de la sécurité psychologique de notre équipe.

Transition

Cet atelier porte sur la gestion de la charge de travail. Plus précisément, nous allons discuter des façons de gérer la pression et le stress professionnels.

Notes

Diapositive 2 2 minutes



Processus

Notes à l'intention de l'animateur

Si vous avez déjà fait un atelier Au programme, vous pouvez rapidement passer en revue le contenu de cette diapositive, puis expliquer que le processus sera le même que lors du dernier atelier de la série Favoriser la sensibilisation.

Message suggéré

Aujourd'hui, notre objectif est de parvenir à mieux comprendre ce que nous pouvons faire pour favoriser une bonne gestion de la charge de travail. Plus précisément, nous allons discuter des facteurs de stress possibles et des stratégies que nous pouvons mettre en œuvre pour contrer leurs effets.

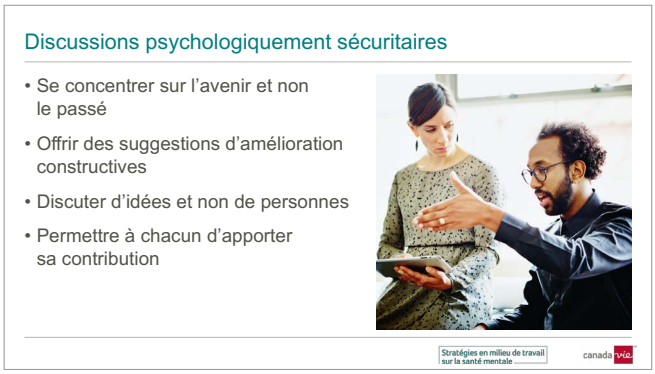
D'abord, nous allons accepter ensemble de respecter les principes régissant les discussions psychologiquement sécuritaires. Ensuite, nous allons examiner la définition du concept de gestion de la charge de travail. Nous verrons notamment des énoncés qui décrivent un milieu de travail psychologiquement sécuritaire. Nous allons aussi dresser la liste de nos propres sources de stress. Après cela, nous allons réfléchir à des gestes précis que nous pouvons poser pour réduire ou éliminer le stress lié à la charge de travail. Une fois que ce sera fait, nous allons choisir des idées (des gestes) que nous voudrions adopter dans notre milieu de travail, puis discuter des critères qui nous permettront de nous assurer qu'il y aura une amélioration véritable. Enfin, nous allons voter pour le geste que nous voulons recommander en vue de mieux gérer notre charge de travail.

Transition

Avant d'aller plus loin, entendons-nous sur la façon dont nous allons procéder pour nous assurer d'avoir des échanges psychologiquement sécuritaires.

Notes

Diapositive 3 2 minutes



Discussions psychologiquement sécuritaires

Notes à l'intention de l'animateur

Il est important que tous les participants acceptent de suivre ces lignes directrices pour que les discussions soient psychologiquement sécuritaires. Si vous pensez que certaines difficultés pourraient survenir en raison de situations ou de tensions passées, réfléchissez à la façon dont vous pourriez placer les participants dans la salle pour éviter les confrontations ou la formation de clans. Vous pourriez expliquer que c'est normal que tous les collègues ne soient pas de bons amis, mais qu'on s'attend à ce que tout le monde travaille ensemble de manière professionnelle. Pour obtenir un consensus, vous pouvez notamment demander s'il y a un participant dans la salle qui n'est pas prêt à suivre les lignes directrices. Si personne ne lève la main, cela signifie implicitement que tous acceptent de s'y conformer.

Dans le message suggéré, nous vous proposons de mentionner que vous êtes prêt à parler en privé avec tous ceux qui vivent un problème plus sérieux. Si vous ne pouvez pas vous-même offrir de l'aide, dites clairement que vous transmettrez l'information à la personne qui est en mesure de le faire.

Si vous ne l'avez pas encore fait, demandez aux participants de se mettre en équipe avec des personnes qui font face à des facteurs de stress semblables aux leurs dans le cadre de leurs fonctions. Par exemple, si vous avez affaire à des employés d'une municipalité, les ambulanciers pourraient faire équipe avec les pompiers. De même, le personnel des centres d'appels pourrait faire partie du même groupe que les réceptionnistes. L'important, c'est que des pompiers ne se retrouvent pas jumelés à des employés des centres d'appels étant donné que leur expérience de travail est beaucoup trop différente.

Message suggéré

Nous voulons que cette discussion soit psychologiquement sécuritaire pour tous. Il y a certainement eu des moments dans le passé où la gestion de la charge de travail a fait monter le stress d'un cran. Et je peux vous assurer que cela se reproduira dans le futur. Aujourd'hui, nous allons tout de même tenter de trouver des manières de mieux gérer et de réduire ce sentiment de stress.

[**Si les participants ne sont pas encore assis avec des personnes qui font un métier semblable au leur, nous vous suggérons d'ajouter ce qui suit : Pour que cet atelier atteigne son objectif, vous devez pouvoir discuter de votre propre charge de travail. Alors, si ce n'est pas déjà fait, je vous demanderais de vous joindre à un groupe de personnes qui exécutent des tâches semblables aux vôtres. S'il est inutile pour vous de donner cette directive, passez au paragraphe suivant.**]

Dans cet atelier, soyons créatifs pour trouver des façons concrètes d'améliorer la sécurité psychologique dans l'ensemble de notre équipe. Ne mentionnez pas de noms ou de groupes précis. Assurez-vous aussi que chacun de vos coéquipiers a l'occasion de formuler ses idées.

Transition

Discutons maintenant de ce que signifie « gestion de la charge de travail ».

Notes

Diapositive 4 2 minutes



Définition du concept de gestion de la charge de travail

Message suggéré

Dans le site Protégeons la santé mentale au travail, nous pouvons accéder à des ressources sur la gestion de la charge de travail. Dans ces ressources, nous lisons qu'il y a une bonne gestion dans « un milieu de travail où les employés ont la possibilité de s'acquitter efficacement de leurs tâches et de leurs responsabilités dans les délais dont ils disposent ».

Cette définition ne signifie pas que les employés ont le temps d'accomplir toutes leurs tâches avant la fin de leur journée. Elle indique plutôt qu'ils sont en mesure de faire tout ce qui est nécessaire dans les délais qui leur sont accordés. Souvent, le stress lié à la charge de travail découle de pressions émotionnelles, cognitives ou mentales qui sont exercées sur une personne.

Il n'y a aucun milieu de travail exempt de stress. Voici quelques exemples de situations professionnelles stressantes :

- La période de pointe matinale dans un café
- Un projet d'envergure qui se retrouve entre les mains d'une petite entreprise de construction
- La saison des impôts dans un cabinet comptable

Il est tout de même possible de gérer ce type de situations inévitables de façon psychologiquement sécuritaire. Il y a un grand nombre de facteurs qui influent sur le niveau de stress lié à la charge de travail. Cela dit, nous pouvons trouver notre travail extrêmement stimulant si :

- Nous avons reçu une formation adéquate
- Nous bénéficions du soutien nécessaire
- Nous aimons ce que nous faisons
- Nous sommes en bonne santé

Nous pouvons trouver la même charge de travail trop élevée si :

- Nous n'avons pas reçu la formation adéquate
- Nous n'obtenons pas le soutien nécessaire
- Nous n'aimons pas ce que nous faisons
- Nous éprouvons des problèmes de santé

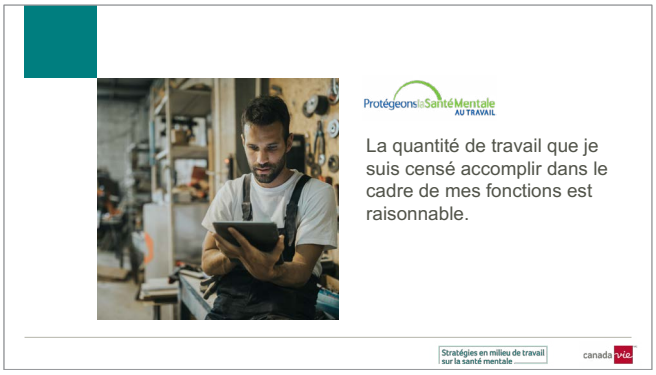
Comme vous pouvez le constater, les circonstances peuvent avoir une grande incidence sur notre façon de percevoir le travail que nous avons à faire.

Transition

Selon une recherche publiée dans le site Protégeons la santé mentale au travail, les énoncés suivants représentent un milieu professionnel où la charge de travail est gérée de manière efficace.

Notes

Diapositive 5 15 secondes



La quantité de travail que je suis censé accomplir dans le cadre de mes fonctions est raisonnable

Message suggéré

La quantité de travail que je suis censé accomplir dans le cadre de mes fonctions est raisonnable.

Notes

Diapositive 6 15 secondes



Je peux discuter de ma charge de travail avec mon superviseur

Message suggéré

Je peux discuter de ma charge de travail avec mon superviseur.

Notes

Diapositive 7 15 secondes



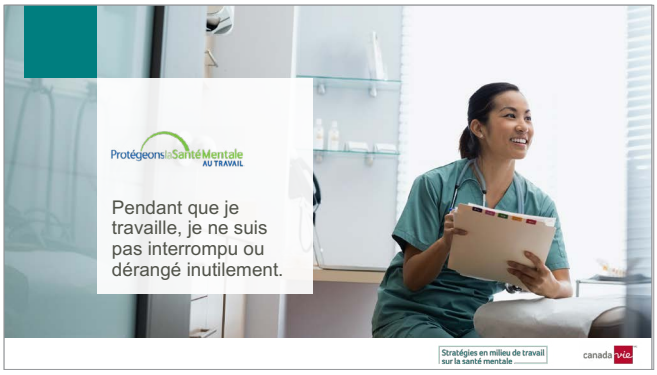
Je dispose du temps, du matériel et des ressources nécessaires pour bien faire mon travail

Message suggéré

Je dispose du temps, du matériel et des ressources nécessaires pour bien faire mon travail.

Notes

Diapositive 8 15 secondes



Pendant que je travaille, je ne suis pas interrompu ou dérangé inutilement

Message suggéré

Pendant que je travaille, je ne suis pas interrompu ou dérangé inutilement.

Notes

Diapositive 9 15 secondes



Je peux gérer l'ordre de priorité de mes tâches et responsabilités

Message suggéré

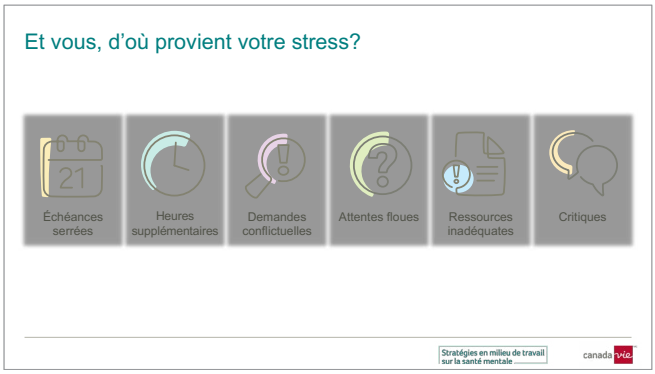
Je peux gérer l'ordre de priorité de mes tâches et responsabilités.

Transition

Maintenant, voyons comment la charge de travail est gérée dans un milieu professionnel idéal.

Notes

Diapositive 10 4 minutes



Et vous, d'où provient votre stress?

Notes à l'intention de l'animateur

Dans cet exercice, laissez les participants écrire tous les termes ou les phrases qu'ils veulent. Cela leur permettra de réfléchir à leurs propres sources de stress.

Message suggéré

Lorsque nous vivons du stress lié à la charge de travail, nous pouvons nous sentir :

- Épuisés
- Distraits
- Dépassés
- Sous pression
- Fâchés

Nous pouvons avoir peur de décevoir les autres.

Nous pouvons avoir peur que nos collègues ou nos supérieurs nous critiquent et nous jugent.

Nous pouvons même avoir peur de perdre notre emploi.

Avec vos coéquipiers, trouvez des termes qui représentent vos sources de stress. Ne nommez aucun nom, même si vous vous sentez stressé en raison d'une personne en particulier. Nous voulons trouver des solutions et non pas pointer du doigt qui que ce soit. Je vous laisse deux minutes pour écrire le plus de sources de stress possible. Vous pouvez vous inspirer des exemples sur cette diapositive de même que de la définition et des phrases dans votre document.

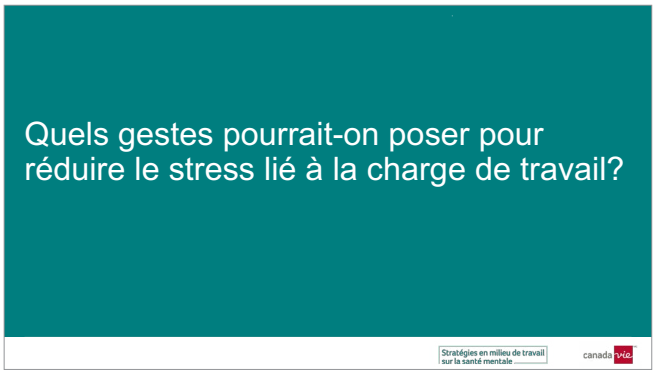
Écrivez un maximum de trois termes par papillon adhésif.

Transition

Merci d’avoir pris le temps de trouver ces facteurs de stress. Nous allons maintenant tenter de voir comment nous pouvons améliorer la situation ou réussir à mieux composer avec ces éléments.

Notes

Diapositive 11 13 minutes



Gestes pouvant réduire le stress lié à la charge de travail

Notes à l'intention de l'animateur

Il se peut que certains groupes aient de la difficulté à trouver des idées. Si c'est le cas, donnez-leur un ou deux exemples ci-dessous pour les aiguiller dans la bonne direction.

- Échéances serrées
- Heures supplémentaires
- Demandes conflictuelles
- Attentes floues
- Ressources inadéquates
- Critiques

Pour vous assurer que les exemples sont adaptés à votre auditoire, lisez attentivement le message suggéré avant de vous en servir. Vous pourrez ainsi modifier ou omettre les exemples qui ne sont pas pertinents pour vous.

Message suggéré

Vous pourriez réduire votre stress en diminuant votre quantité de travail ou encore en vous débarrassant de toute votre charge de travail. Par contre, cela pourrait aussi mettre en péril une source de revenus importante et générer une autre sorte de stress. Aujourd'hui, nous voulons trouver des façons de travailler qui sont moins stressantes. Voici quelques exemples :

- Pour mieux composer avec des échéances serrées, vous pourriez décider de passer plus de temps à examiner à l'avance si les échéances sont raisonnables.
- Si vous vous sentez épuisé en raison des heures supplémentaires à faire, vous pourriez mettre l'accent sur les tâches les plus importantes pendant les heures régulières de travail. Vous trouveriez ensuite plus facile de prendre la décision de faire des heures supplémentaires ou non.
- Si vous ressentez du stress en raison de demandes conflictuelles, vous pourriez retrouver votre calme en vous concentrant sur une seule tâche à la fois et en limitant au minimum les sources de distraction.

- Si les attentes ne sont pas claires, vous pourriez prendre le temps d'écrire ce que vous pensez qu'on s'attend de vous. Ensuite, vous pourriez demander à vos leaders de lire ce que vous avez écrit et de vous indiquer si vous avez d'autres exigences à respecter. De cette façon, vous éviterez les malentendus et vous sentirez plus en contrôle.
- S'il vous manque des ressources pour avancer (par exemple, vous attendez qu'un collègue finisse un travail), vous pourriez l'indiquer par écrit à votre leader et lui demander ce que vous pourriez faire entre-temps.
- Si vous avez peur que votre leader vous critique, vous pourriez remplir la ressource sur les préférences en matière de rétroaction dans le site Web Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale, puis la lui remettre. Vos réponses pourraient l'aider à formuler ses commentaires d'une façon qui vous paraîtra moins stressante.

Trouvez maintenant des gestes précis qui pourraient vous aider à améliorer la situation ou à réduire le stress lié à la charge de travail. Tentez de trouver un geste pour chaque facteur de stress que vous avez relevé dans l'activité précédente. Soyez créatif et précis! Par exemple, si vous pensez que la rétroaction devrait être fournie d'une manière différente, expliquez clairement l'approche que vous préconisez. Si votre suggestion est liée à la gestion des échéances, décrivez la méthode que vous proposez d'adopter. Veuillez écrire le plus d'exemples possible. Trouvez au moins un geste précis pour chaque facteur de stress. Écrivez un seul geste par papillon adhésif.

Vous disposez de cinq minutes. Je vous aviserai lorsque le temps sera écoulé.

[**Après cinq minutes ou lorsque tout le monde semble avoir terminé, reprenez la parole.**]

Vous devez maintenant faire connaître à vos coéquipiers les solutions que vous avez trouvées. Ensuite, vous devrez retenir les idées qui vous semblent les plus utiles. Vous devrez en choisir un maximum de trois. Lorsque vous aurez terminé, vous pourrez coller les idées restantes sur le mur. Elles seront prises en considération dans notre processus d'amélioration continue. Cependant, pour aujourd'hui, nous allons seulement nous concentrer sur celles qui ont été retenues par le plus grand nombre de participants.

Vous disposez de cinq minutes. Je vous aviserai lorsque le temps sera écoulé.

[**Après cinq minutes ou lorsque tout le monde semble avoir terminé, reprenez la parole.**]

Transition

Maintenant que vous avez déterminé quelles étaient les meilleures solutions, nous allons nous assurer que ces gestes respectent des critères précis.

Notes

Diapositive 12 20 minutes



Critères à respecter pour qu'un geste soit efficace

Notes à l'intention de l'animateur

Pendant cet exercice, vous aiderez les participants à poser un regard plus critique et plus pragmatique sur leurs idées. Lorsqu'ils les présenteront à la fin, assurez-vous de repérer celles qui pourraient :

- Nécessiter l'approbation de la haute direction
- Excéder le budget dont vous disposez actuellement
- Aller à l'encontre d'une convention collective, d'une politique ou d'un contrat

Vous devriez placer ces idées dans une section à part pour qu'elles soient examinées à un moment ultérieur. Ne décourager pas ceux qui ont proposé ces idées. Mentionnez qu'elles devront faire l'objet d'un examen plus approfondi et que malheureusement, vous manquez de temps pour vous pencher sur ces idées pendant l'atelier. Expliquez qu'elles pourraient toutefois être transmises à la haute direction après l'atelier. Pendant cet exercice, concentrez-vous sur les idées qui respectent le budget et qui peuvent être facilement adoptées dans l'immédiat.

Message suggéré

Aujourd'hui, nous allons jeter un regard critique sur les idées que vous souhaitez recommander.

D'abord, nous devons déterminer à quel point le geste proposé est observable. En d'autres mots, nous devons nous assurer qu'il permet de voir ou d'entendre un changement positif. Disons que nous choisissons de recommander l'organisation de rencontres régulières pour l'établissement des priorités. Pour que le geste soit observable, il faudrait que le leader indique par écrit à l'employé les priorités qu'il doit respecter.

Si le geste est mesurable, nous pouvons démontrer qu'il contribuera à réduire notre stress lié à la charge de travail. Dans notre exemple, nous pourrions évaluer le niveau de stress actuel. Puis, après un minimum de trois rencontres d'établissement des objectifs, nous pourrions vérifier si ce niveau a diminué. Ainsi, nous serions en mesure de confirmer si l'approche utilisée a donné les résultats escomptés.

Le geste doit aussi être raisonnable. Cela signifie que si nous l'adoptons, il ne doit pas nous empêcher de bien faire notre travail ni d'atteindre nos objectifs. Cela signifie aussi que nous devons avoir le temps et les ressources nécessaires pour faire ce qui a été proposé.

Dans l'exemple utilisé, l'établissement des priorités doit nous permettre de nous concentrer sur les tâches les plus importantes du point de vue de notre leader, mais aussi de faire tout le travail nécessaire. Cette suggestion a pour objectif de réduire notre stress et de permettre au leader de comprendre l'ampleur de notre charge de travail.

Finalement, le geste doit être pertinent dans notre milieu de travail. Il faut qu'il nous paraisse sensé et que tous soient en mesure de le poser. Poursuivons avec le même exemple. Si nous travaillons sur une chaîne de montage, il se peut qu'il soit inutile dans notre cas d'établir des priorités. Assurez-vous donc que l'idée retenue sera vraiment profitable dans votre situation.

Gardons le même exemple et peaufinons-le pour respecter les quatre critères. Voici donc quelle pourrait être notre recommandation finale :

1. Évaluer le niveau de stress général de chaque employé.
2. Organiser des rencontres individuelles régulières entre les employés et leur leader pour l'établissement des priorités.
3. Demander aux employés de dresser la liste de toutes leurs tâches et d'indiquer le temps qu'ils doivent consacrer à chacune d'entre elles.
4. Demander au leader de déterminer quelles sont les tâches les plus importantes et quelles sont celles qui peuvent être omises lorsque l'employé ne peut pas tout faire par manque de temps.
5. Après trois rencontres, réévaluer le niveau de stress des employés pour déterminer si l'approche utilisée est efficace ou non.

Cela représenterait un seul geste remplissant tous les critères figurant sur la diapositive. Bien sûr, il s'agit simplement d'une recommandation et il faudrait s'assurer qu'elle cadre avec les politiques de l'organisation ou qu'elle obtienne l'approbation des membres de la haute direction.

Lors de l'exercice précédent, vous avez retenu d'une à trois idées. Maintenant, vous et vos coéquipiers devez les peaufiner pour qu'elles respectent ces quatre critères. Utilisez la feuille de travail (vous en avez tous une dans votre document). Lorsque vous aurez terminé, je vous demanderai de présenter vos idées peaufinées à l'ensemble du groupe.

Vous disposez de dix minutes.

[**Après dix minutes ou lorsque tout le monde semble avoir terminé, reprenez la parole.**]

Chaque petit groupe peut maintenant présenter les gestes qu'il a retenus. Si un autre groupe avait une idée semblable, vous pouvez confirmer que vous appuyez ce qu'il a dit, puis seulement décrire ce que vous aviez indiqué de différent.

[**Demandez à une personne d'écrire ces suggestions sur un tableau-papier ou de les coller sur le mur, car les participants voteront ensuite pour celle qu'ils souhaitent adopter en premier. Pendant la présentation des idées, indiquez celles qui devront être approuvées par la haute direction, qui excèdent le budget alloué ou qui pourraient aller à l'encontre des politiques ou des contrats. Placez ces idées dans une section à part pour qu'elles puissent être examinées à un moment ultérieur. Assurez-vous de prendre bonne note de toutes les idées (vous pourriez notamment les photographier). Ensuite, transmettez-les à la haute direction ou gardez-les pour les évaluer plus tard et déterminer si elles peuvent ou non être mises en œuvre pour améliorer la gestion de la charge de travail.**]

Transition

Ce sont toutes de très bonnes idées. Nous allons maintenant voter pour celle que nous aimerions recommander.

Diapositive 13 7 minutes



Vote

Notes à l'intention de l'animateur

Vous pouvez utiliser l'une des méthodes proposées ci-dessous pour permettre aux participants de voter pour la première idée qu'ils souhaiteraient recommander :

1. Remettez un à trois petits autocollants à chaque personne. Expliquez aux participants qu'ils peuvent apposer un, deux ou trois autocollants sur les idées qu'ils veulent le plus qu'on recommande.
2. Demandez aux participants d'apposer un crochet sur l'idée qu'ils préfèrent ou de placer un papillon adhésif dessus.
3. Numérotez les idées affichées et regroupez celles qui sont semblables. Demandez aux participants d'inscrire leur vote sur un papier, puis de le mettre dans un contenant.
4. Utilisez des outils de sondage en ligne si vous animez l'atelier à distance.

Dans tous les cas, l'idée qui reçoit le plus grand nombre de votes est celle qui sera retenue. Nous vous déconseillons de faire un vote à main levée, car la pression de groupe pourrait être trop forte.

Message suggéré

Aujourd'hui, nous cherchons une idée qui peut rapidement être mise en œuvre. Vous devez maintenant voter pour le geste qui, selon vous, réduirait le plus le stress lié à la charge de travail. Il doit s'agir d'une idée qu'on pourrait immédiatement adopter. La suggestion retenue doit respecter tous les critères suivants :

- Il doit s'agir d'une amélioration gratuite ou peu coûteuse
- Il doit être facile pour tous de l'adopter
- Elle ne doit pas contrevenir aux politiques, aux règlements ou aux contrats de l'organisation
- Elle entraînera réellement une réduction du stress lié à la charge de travail

Les autres idées que vous avez proposées seront prises en compte dans le cadre de l'amélioration continue. S'il y a lieu, nous obtiendrons les fonds et les approbations nécessaires pour pouvoir les mettre en œuvre.

Tous les gestes proposés seront affichés pendant les deux prochaines minutes pour que vous puissiez voter. Souvenez-vous que vous devez effectuer un choix qui :

- Aura une grande incidence positive
- Est gratuit ou peu coûteux
- N'a pas besoin d'être approuvé
- Est assez simple pour tous à adopter

Y a-t-il des questions?

[**Répondez à toutes les questions, puis expliquez aux participants comment ils pourront voter et ce que vous ferez pendant cette période. Vous trouverez diverses méthodes de vote dans les notes à l'intention de l'animateur plus haut.**]

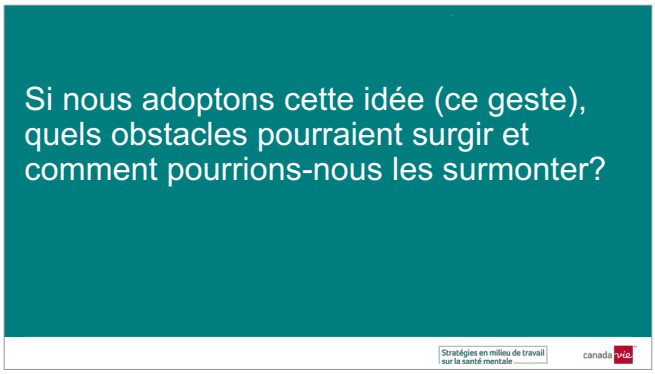
Nous avons maintenant une idée gagnante. La voici : [**lisez-la à haute voix**]. N'oubliez pas que nous pourrions aussi prendre les autres idées en considération à un moment ultérieur.

Transition

Maintenant que nous avons trouvé l'idée que nous souhaitons mettre en œuvre, examinons les obstacles auxquels nous pourrions nous buter.

Notes

Diapositive 14 5 minutes



Surmonter les obstacles

Notes à l'intention de l'animateur

Même si l'idéal est de laisser la parole à tous les participants, il se peut que le temps ne le permette pas. Donc, demandez s'il y a des personnes qui aimeraient répondre à cette question. Cela permettra aux participants qui ont des inquiétudes de les formuler avant que vous recommandiez la mise en œuvre de l'idée. Si aucun obstacle n'est mentionné, vous pouvez simplement passer à la prochaine étape.

Message suggéré

Prenez le temps de répondre individuellement à cette question à la page 6 de votre document. Ensuite, nous discuterons ensemble des obstacles éventuels. Si vous n'êtes pas certain de la façon dont nous pourrions surmonter l'obstacle que vous avez noté, le reste du groupe aura peut-être de bonnes solutions à proposer.

[**Laissez du temps aux participants pour qu'ils puissent écrire leurs réponses, puis discutez d'un obstacle à la fois. Une fois que vous avez trouvé de bonnes solutions pour chaque obstacle relevé, passez à l'étape suivante.**]

Maintenant que nous avons trouvé des façons de surmonter tous ces obstacles, il est temps de recommander la mise en œuvre de notre idée. Y a-t-il des demandes particulières avant que nous prenions cette décision?

[**S'il y a lieu, répondez aux personnes qui formulent des demandes, puis continuez.**]

Super! Merci pour vos commentaires. Au cours des prochains mois, nous suivrons de près les répercussions du changement recommandé sur notre équipe. Après cela, nous nous rencontrerons à nouveau pour examiner les résultats et discuter

des prochaines étapes. Notez que nous garderons toutes vos idées en note afin de possiblement les mettre en œuvre plus tard.

Transition

Si vous voulez en savoir plus sur la santé et la sécurité psychologiques au travail, vous trouverez une liste de ressources pertinentes à la fin de votre document.

Notes

Diapositive 15 15 secondes



Ressources additionnelles

Notes à l'intention de l'animateur

Après avoir remercié les participants, vous pouvez laisser cette diapositive affichée pour ceux qui veulent noter l'adresse du site Web afin d'aller explorer eux-mêmes toutes les ressources gratuites.

Message suggéré

Je vais laisser cette diapositive affichée plus longtemps pour tous ceux qui souhaitent en savoir plus sur le sujet que nous avons abordé aujourd'hui.

Notes

Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale



Les ressources de Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale sont :

- Offertes aux employeurs, aux leaders, aux employés et aux responsables de la santé et de la sécurité psychologiques en milieu de travail
- Disponibles en français et en anglais
- Fondées sur des données probantes ou sur la pratique
- Mises gratuitement à la disposition de tous

Voici des exemples de ressources que vous pouvez trouver à l'adresse strategiesdesantementale.com :

Gérer les réactions des collègues relativement aux mesures d'adaptation

Stratégies pour gérer les peurs, les préoccupations ou la rancune par rapport aux mesures d'adaptation d'un employé. Les problèmes non résolus peuvent nuire à la réussite des mesures d'adaptation au retour d'un congé d'invalidité.

Avant de dire non

Par leurs demandes ou leurs comportements, les employés cherchent toujours à combler un besoin. Apprenez à demander « pourquoi » avant de dire « non » afin de découvrir la motivation sous-jacente.

Gestion de l'épuisement professionnel

Détecter l'épuisement professionnel au sein du personnel, reconnaître les facteurs liés au milieu de travail et prendre des mesures de prévention actives. Ces stratégies visent à protéger les employés hyper performants et ceux qui se rétablissent d'un épuisement professionnel.

Élaborer des plans pour les employés

Processus détaillé visant à élaborer avec un employé ses propres stratégies pour réussir. Un plan pour le milieu de travail comporte des solutions propres aux problèmes passés, actuels et éventuels liés au travail.

Composer avec un patron stressant

Stratégies pour aider les travailleurs à maintenir leur bien-être tout en composant avec un patron difficile à vivre. Le présent article propose un éventail d'approches pour divers types de gestionnaires et de comportements.

Préoccupations des employés

Lignes directrices et ressources pour aider les employés à affronter des problèmes relatifs au travail, au rendement et au bien-être. Stratégies et outils pratiques pour résoudre bon nombre de préoccupations professionnelles et personnelles.

Un outil pour favoriser la réussite du personnel

Processus qui encourage l'employé et l'employeur à trouver des solutions favorisant le rendement et le bien-être. L'outil Promotion de la réussite du personnel s'adresse à tous les employés, notamment ceux pour qui nous devons prendre des mesures d'adaptation.

Pourquoi les reproches et l'humiliation sont inefficaces

Les reproches et l'humiliation sont non seulement inefficaces pour encourager les comportements souhaités, ils ont souvent l'effet contraire. Continuez de lire pour savoir comment éviter les réactions émotionnelles et prêter soutien aux employés.

Nous aimerions savoir comment vous avez utilisé cette ressource gratuite!

Communiquez avec nous directement dans les réseaux sociaux ou à l'adresse strategiesdesantementale.com.

Toutes les ressources du site Stratégies en milieu de travail sont accessibles à tous, sans frais, gracieuseté de la Canada Vie.

Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie. F79-00786 FG-08/20