

# Assurer un climat de sécurité psychosocial en contexte de pandémie

Pour traverser la situation actuelle liée à la pandémie, vous vous êtes préparées afin de gérer tous les aspects opérationnels de votre CPE/BC. Il est tout aussi important de vous préparer aux réactions émotionnelles de votre équipe. Pour cela, nous vous proposons des conseils clé pour assurer un climat de sécurité psychosocial<sup>1</sup>.

Vous pouvez joindre l'équipe des ressources humaines et l'équipe du service SST de l'AQCP en contactant le numéro d'assistance: 1-866-677-5662 ou en prenant un rendez-vous téléphonique directement sur le [site web](#).

## 1 Adaptez votre style de gestion

Vous connaissez bien votre équipe et vous êtes mesure d'adapter votre style de gestion aux besoins du moment. Il vous sera particulièrement utile de reconnaître les réactions au stress et à la détresse psychologique, car les comportements inhabituels observés vous donneront des indices sur le moment où les membres de l'équipe atteignent le point de rupture. Vous pouvez adapter votre gestion, par exemple, en apportant de la flexibilité et en modifiant légèrement le fonctionnement de l'organisation afin de donner un peu de répit aux employées.

## 2 Restez informée, communiquez de manière régulière et transparente

Soyez le plus claire et transparente possible avec le personnel. Pour cela, consultez la FAQ de l'AQCP qui est mis à jour régulièrement ou les instances officielles. Nous vous conseillons de :

- Utiliser différents moyens de communication (courriel, infolettre hebdomadaire, babillard, visioconférence, vidéo, chat, etc.).
- Déterminer collectivement les moyens les plus appropriés avec votre équipe.
- Dire si vous ne connaissez pas la réponse et effectuer une rétroaction. La relation de confiance est primordiale dans cette situation.
- Planifier des rencontres d'équipe et individuelles pour maintenir la proximité psychologique et la cohésion d'équipe.

<sup>1</sup> Le climat de sécurité psychosocial réfère aux politiques, pratiques et procédures organisationnelles visant la protection de la santé et de la sécurité psychologiques des travailleurs.

### 3 Soyez flexible, déléguez et impliquez

Chaque individu est unique, ressent et gère ses propres émotions comme il le peut, avec ses propres ressources. Il est préférable de convaincre, d'inciter et d'impliquer le personnel plutôt que d'engager une posture autoritaire, qui entraînerait alors un sentiment d'insécurité et de frustration.

Comme les choses évoluent rapidement et que la charge de travail ne manque pas, vous pouvez :

- Démontrer de la souplesse pour réagir à de nouveaux éléments d'information et modifier la ligne de conduite au besoin.
- Déléguer certaines tâches à celles qui sont plus aptes à les exécuter. Ainsi vous pouvez vous dégager du temps et valoriser le travail et les compétences de l'équipe.
- Organiser des réunions pour impliquer le personnel dans les décisions importantes et réaliser des ajustements « terrain » (réunion d'équipe, rencontre de comité, etc. Vous pouvez consulter la [fiche d'animation Rencontre SST COVID-19 : Santé psychologique produite par l'APSAM](#))

### 4 Soyez à l'écoute et bienveillante

Soyez à l'écoute des remarques et des inquiétudes du personnel avec respect et bienveillance. Les demandes peuvent être exacerbées en cas de crise, soyez également indulgente.

- Valider les émotions du personnel (« je comprends ») et répondre aux préoccupations sans jugement.
- Sécuriser les employées en faisant preuve d'empathie.
- Recenser le besoin de votre équipe (y compris vos propres besoins) et y répondre.
- Informer le personnel des processus internes de soutien (ex : espace de parole, entraide) et des ressources externes (ex : PAE, ligne téléphonique de soutien dans la FAQ soutien psychologique). Les orienter vers des professionnels de santé au besoin.
- Effectuer de la reconnaissance à votre équipe et de manière individuelle (reconnaître les bons coups, dire des bons mots, offrir des collations, etc.)

En résumé, faites preuve de souplesse, d'empathie mais aussi continuer à démontrer un leadership approprié à la situation.

## Pour en savoir plus

- [Surmonter la crise de la COVID-19. Protéger la santé mentale de vos employés. Guide de l'employeur.](#) Santé Publique Ottawa.
- [La gestion du stress et de l'anxiété en temps de pandémie](#) rédigé par l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés et destinés aux gestionnaires.
- [Comment accompagner ceux qui vivent de l'anxiété au travail ?](#) Webinaire. BOOSTALAB