

Sécurité psychologique au travail

À mesure que le monde s'adapte à de nouvelles normes, le stress et l'anxiété augmentent sur le lieu de travail. La gestion de la sécurité psychologique et du bien-être des employés est une responsabilité importante qui incombe aux employeurs. L'élaboration d'un ensemble de procédures établies et l'investissement dans les ressources peuvent faciliter la vie de tous. Pour relever ce défi, il convient d'explorer quatre piliers clés.



CRÉER UNE CULTURE DE TRAVAIL SAIN SUR LE PLAN PSYCHOLOGIQUE

- Favoriser un environnement dans lequel votre personnel se sent à l'aise et en confiance pour parler de ses préoccupations, sans crainte de représailles
- Montrer l'exemple : être prêt à parler de ses propres défis et de la manière dont on les aborde
- Donnez à vos employés les moyens de veiller à leur propre bien-être
- Célébrez la diversité de votre personnel
- Donner l'exemple en prenant des pauses et des congés, et en faisant de la place pour des activités de bien-être physique et mental



RENFORCER LE RÔLE DE LA COMMUNICATION ET DU RETOUR D'INFORMATION

- Apprenez à connaître vos collaborateurs au-delà de leur statut d'employé - en savoir un peu plus sur leurs ambitions, leurs projets et leurs défis vous aidera à anticiper le soutien dont ils pourraient avoir besoin
- Expliquer comment les décisions sont prises et encourager la rétroaction - Impliquer les employés dans la prise de décision aussi souvent que possible
- Disposer de plusieurs moyens de communication (incluant des canaux anonymes) afin que chacun se sente à l'aise pour s'exprimer
- Effectuer des contrôles réguliers et un suivi cohérent



CONSTRUIRE UN RÉSEAU DURABLE

- Réfléchissez bien à vos propres limites et ne vous surmenez pas
- Ne prenez pas de responsabilités en dehors de votre formation et de vos qualifications - vous n'êtes pas un conseiller
- Entrez en contact avec les organisations de votre communauté qui offrent un soutien en matière de santé mentale (par exemple, pour la dépression, le stress, la toxicomanie, les traumatismes, ou la violence)
- Constituer une banque de ressources externes en collaboration avec votre équipe
- Profiter des opportunités de formation du personnel pour faire intervenir des organisations communautaires qui soutiennent la santé mentale
- Élargir les prestations de santé mentale et physique dans votre régime collectif



SUIVRE VOS PROGRÈS

- Se concentrer sur le bien-être des employés permet d'obtenir d'énormes bénéfices en termes de productivité, de collaboration et de motivation - désignez un responsable ou une équipe pour en suivre et en mesurer l'impact
- Gardez un œil sur les coûts mensuels et annuels du roulement de personnel, avant et après avoir investi dans la sécurité psychologique
- Dans la mesure du possible, augmentez les dépenses consacrées à la formation du personnel en matière de bien-être mental. Des études ont montré que le fait d'aborder de manière proactive la question de la santé mentale sur le lieu de travail a un meilleur retour sur investissement que le fait de réagir à une situation de détresse¹

Prendre soin de toute l'équipe



Il est difficile d'entamer des discussions sur la santé mentale sur le lieu de travail, mais cela en vaut la peine : il est beaucoup plus productif d'aborder le problème que de prétendre qu'il n'existe pas. L'organisation " **Not 9 to 5** " met à votre disposition de nombreuses ressources pour vous aider à entreprendre ce travail.

Le sentiment d'insécurité au travail conduit à une culture de travail toxique et accélère l'attrition. Discutez avec votre personnel de ce qui est important pour lui. La mise en place d'un plan permettra d'éviter que les tensions accumulées ne dégènerent en crise ou de mieux gérer les crises si

elles surviennent. Votre rôle est d'écouter, de soutenir et d'orienter votre personnel vers des experts, alors veillez à ce que vous sachiez qui contacter. En pensant à votre entreprise et à votre communauté, comment pouvez-vous créer un lieu de travail psychologiquement sûr ?

Questions

Exemples

Que puis-je mettre en place ?

Comment puis-je établir un dialogue avec mon personnel ?

- Rencontres individuelles chaque mois
- Tenir compte des commentaires anonymes
- Collecte et partage du retour d'information par les chefs d'équipe

Quels sont les principaux facteurs de tension qui existent sur mon lieu de travail ?

- Gérer les plaints des clients
- Anxiété liée à l'équilibre travail-vie personnelle
- Différences culturelles (nouveaux arrivants)

À quelles organisations de ma communauté dois-je m'adresser ?

- Lignes téléphoniques/chats en cas de crise.
- Soutien aux réfugiés et demandeurs d'asile
- Organisations des communautés LGBTQ+

Comment puis-je suivre l'impact des changements que j'apporte ?

- Sondage régulier des employés sur leurs besoins en matière d'engagement et de bien-être.
- Documenter les coûts reliés aux demandes de prestations d'invalidité (à long et à court terme) et étudier les tendances dans le temps.
- Mettre en place un nouveau système de gestion des quarts de travail et documenter son impact sur le taux de présence

¹ Pour exemple (disponible en anglaise seulement) : *Mental health and employers: The case for investment-pandemic and beyond*. Deloitte LLP / Elizabeth Hampson, et al. 2022. *The ROI in workplace mental health programs: Good for people, good for business*, Deloitte LLP / Ariel Kangasniemi, et al., 2019.

Pour en savoir davantage, veuillez communiquer avec :

info@TourismHR.ca | DiscoverTourism.ca
Octobre 2023



Financé par le gouvernement du Canada

