

## Fiche 2-F : Indicateur « Information et communication »



### Complément à la Grille d'identification de risques psychosociaux du travail

#### Indicateurs de la Grille

##### 1- Contexte de travail et mesures de prévention en place

- A. Contexte de travail et d'emploi
- B. Absentéisme maladie et présentéisme
- C. Activités ou politique de santé au travail
- D. Activités ou politique contre la violence et le harcèlement
- E. Activités ou politique de retour au travail
- F. Activités ou politique de conciliation travail et vie personnelle

##### 2- Composantes clés de l'organisation du travail

- A. Charge de travail
- B. Reconnaissance au travail
- C. Soutien social du supérieur immédiat
- D. Soutien social des collègues
- E. Autonomie décisionnelle
- F. **Information et communication**

#### Qu'est-ce que l'information et la communication au travail?

Cet indicateur de la Grille fait référence aux moyens mis en œuvre par la direction pour informer et consulter le personnel, sur le contexte de l'entreprise et la vision de la direction. La fréquence, le contenu et la manière de communiquer influent sur la perception des travailleurs d'être bien informés.

Un milieu de travail où règne une « culture du secret », où plusieurs rumeurs circulent et se contredisent au sein de l'organisation et où les informations stratégiques sont communiquées au compte-goutte ou à un nombre limité de personnes sélectionnées, reflètent généralement une communication et une information déficiente.

Au contraire, lorsque les annonces sont faites en personne et permettent le dialogue, que les gestionnaires sont disponibles pour expliquer les décisions organisationnelles et que des rencontres ont lieu fréquemment pour faire état de l'avancement des travaux et de la situation de l'entreprise, les travailleurs perçoivent généralement que l'information et la communication sont élevées.

## Pourquoi s'en préoccuper?

Lorsque trop peu d'information est transmise aux employés, un climat d'incertitude et de méfiance s'installe et il est fréquent de voir des rumeurs circuler. Une bonne diffusion de l'information, sur une base régulière, permet aux personnes d'avoir une information juste et de connaître d'avance l'évolution des changements susceptibles de modifier leur travail et de s'y préparer, de manière à en minimiser les impacts. La diffusion de l'information permet donc de diminuer l'incertitude et l'anxiété.

Cependant, la façon de communiquer aurait encore plus d'impact que le contenu de l'information transmise. La communication est associée à la sphère relationnelle. Elle constitue une occasion d'échanges en permettant un espace pour recueillir les préoccupations des travailleurs, en tenir compte et y répondre. Une communication authentique et transparente favorise un climat de confiance entre les employés et la direction et minimise les risques de conflits au travail. Un niveau élevé d'information et de communication augmente l'efficacité de la gestion des changements organisationnels et facilite les interventions organisationnelles visant à prévenir les problèmes de santé au travail.

## Quelles pratiques privilégier?

Voici des exemples de pratiques organisationnelles et de gestion susceptibles d'avoir des effets positifs sur l'indicateur information et communication :

- Organiser des rencontres d'équipe, de service ou d'unité, de direction et d'entreprise à une fréquence régulière pour informer les employés sur l'état de la situation économique, les projets ou les changements en cours ou à venir, les plans d'action et la vision organisationnelles;
- Limiter la transmission d'information écrite et favoriser la communication en personne. La surutilisation des médias écrits (courriel, bulletins d'information, intranet, etc.) peut créer une surcharge d'information et est un moyen de communication moins efficace;
- Libérer les gestionnaires pour leur permettre d'être disponibles pour leurs employés;
- Former les gestionnaires sur la communication et l'écoute active;

- Encourager le dialogue dans les échanges d'information. Prévoir un moment pour entendre les préoccupations et répondre aux questions;
- Toujours prioriser une communication de l'information sincère et transparente. Il en va de la crédibilité du communicateur;
- Développer une politique claire sur la transmission de l'information.

## Références et liens utiles

1. Colletette, P, R. Schneider, P. Legris, (2003). *La gestion du changement organisationnel*, cinquième partie : communication et changement, ISO Management Systems, mai-juin.
2. Jauvin N, R. Bourbonnais, M. Vézina, C. Brisson, S. Hegg-Deloye, (2014), *Interventions to prevent mental health problems at work: Facilitating and hindering factors*, chapitre 14, in : *Creating Healthy Workplaces*, Ed. By: Biron, C, R. J. Burke & C.L. Cooper, Publications. Gower.
3. APSSAP : *Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « Administration provinciale »*. Brochure d'information : *Des moyens concrets pour que l'information circule bien*.  
<https://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2017/02/Communication.pdf>