

# LORS DE L'ACCUEIL DES JEUNES, CONCILIER ATTENTES ET PRATIQUES DE GESTION : PLUS FACILE QUE VOUS LE CROYEZ !



PAR Josette Boulé

Vous rappelez-vous l'accueil que vous avez reçu lors de votre tout premier emploi ? Aviez-vous abordé les questions de SST avec votre nouvel employeur ? Selon les endroits où vous avez déjà travaillé, l'accueil pouvait être très sommaire. Par exemple : « Voici le rayon des dames, c'est ici que tu vas travailler ». Dans mon cas, voilà l'accueil auquel j'ai eu droit. Vous allez peut-être dire qu'aujourd'hui, 20 ans plus tard, les pratiques ont changé. Nous vous proposons, à travers cet article, de voir où nous en sommes en matière d'accueil des jeunes travailleurs.

Quelles sont leurs attentes à l'égard du marché du travail ? Quelles sont les pratiques des employeurs ?

Et, surtout, les deux se rejoignent-elles ?

## LES BABYBOUMEURS, LES « X » ET LES « Y »

Avez-vous remarqué les réactions de la plupart des gens lorsqu'on aborde le sujet de la génération « Y » ? Mon intention ici n'est pas de généraliser. Par contre, il est fréquent d'entendre un gros soupir, de voir des mines abattues et même des regards remplis de découragement. Et là commencent les préjugés du type : « Les jeunes ne pensent qu'à leurs loisirs, ils ne sont pas intéressés par le travail ». « Ils sont téméraires et prennent des risques inutilement ». « Certains se sentent invincibles et ne respectent aucun règlement en SST ». « En plus, ils ne sont pas toujours dans de bonnes dispositions pour travailler, ils veillent tard et ne sont pas ponctuels ». Deux choix s'offrent à vous. Soit, les mettre tous dans un même bateau et capituler tout de suite, pensant que vous n'y pouvez rien, ou encore vous ouvrir à la nouveauté et tenter de voir si certaines approches de gestion pourraient influencer positivement les attitudes de la relève à l'égard de la SST dans votre milieu de travail.

## QU'EN EST-IL DES PRATIQUES LIÉES À L'ACCUEIL, INTÈGRENT-ELLES DES ASPECTS LIÉS À LA SST SUSCEPTIBLES D'INFLUENCER POSITIVEMENT CES JEUNES TRAVAILLEURS ?

En 2003, l'Association des commissions des accidents du travail du Canada (ACATC) a publié une étude<sup>1</sup> effectuée auprès de 1018 jeunes qui intégraient un premier ou un nouvel emploi. Certains des résultats portent à réfléchir. En voici quelques-uns<sup>2</sup>.

### L'information sur la SST transmise aux jeunes :

- 26 % des jeunes Québécois ont été sensibilisés à la SST : au travail, à la maison, par leurs parents, à l'école, ou grâce à des publicités gouvernementales;
- 9 % des jeunes Québécois ont été sensibilisés sur les lieux de travail.

### La formation sur la SST organisée auprès des jeunes :

- avant ou pendant la première semaine de travail, 26 % des jeunes Québécois ont été formés sur des aspects liés à la SST... comparativement à 40 % des jeunes Canadiens.

Comme on finit toujours par faire partie des statistiques, de quel côté votre entreprise se retrouve-t-elle ? Celles qui informent et forment leurs nouveaux employés relativement aux questions de SST, ou parmi celles qui devraient agir ainsi ? Quand on pense que l'on recense près de 500 000 jeunes travailleurs au Québec, cela signifie que 375 000 d'entre eux n'auraient reçu aucune information ou formation en SST dans le cadre de leur emploi. Difficile d'éviter des risques ou d'appliquer des pratiques de travail sécuritaires si on ne les connaît pas. Vous vous demandez peut-être si la formation fera réellement une différence ? J'aimerais ajouter ici une autre donnée intéressante, toujours tirée de l'étude de l'ACATC.

### À la suite de la formation reçue de leur employeur :

- 87 % des jeunes ont mis en pratique ce qu'ils avaient appris.

1. Étude : forum des jeunes au travail, Ipsos-Reid, Association des commissions des accidents du travail du Canada (ACATC).

2. CSST. La prévention j'y travaille – Portrait des jeunes 2005 (24 ans ou moins), mai 2006, 20 p.

La formation peut donc avoir une influence importante sur les pratiques de travail des jeunes. Le temps et les ressources alloués à la formation constituent, de toute évidence, un investissement rentable. Mais peut-on aller encore plus loin ? Certainement. Comment ? En laissant tomber certains stéréotypes à l'égard des jeunes et en vous intéressant à leurs besoins au moment d'intégrer un nouvel emploi dans votre entreprise.

### **LES ATTENTES DE JEUNES EN SST À L'ÉGARD DE LEUR EMPLOYEUR**

Présenté dans le cadre d'un colloque organisé par l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST), le document vidéo : « Les jeunes et la SST : qu'ont-ils à nous apprendre... si on veut qu'ils apprennent » nous fait découvrir trois jeunes, au début de la vingtaine. Ceux-ci travaillent au sein d'entreprises de différents secteurs. Une première personne œuvre, dans une librairie, une deuxième dans un restaurant et une troisième dans une boutique de vêtements pour dames. Leurs motivations à travailler se révèlent semblables : évidemment, le besoin de gagner leur vie, mais aussi le plaisir, les défis à relever et le désir d'aider la clientèle.

Un des points forts de la vidéo est le moment où ils sont confrontés à un préjugé solidement ancré relativement à cette génération, soit : la témérité. Répondant du tac au tac et un peu choqués de la remarque, ils mentionnent que le problème découle de l'attitude des employeurs. Heureusement, ils ne restent pas en mode confrontation et proposent rapidement des éléments de solutions, à la portée de tout employeur. (Laisser de côté les préjugés à leur égard et s'intéresser aux façons de mieux agir

la prochaine fois, voilà une approche qui mérite considération !)

En effet, ces jeunes se disent très intéressés par leur emploi. Comme ils avouent ne pas s'y connaître en SST, ils souhaitent voir leur employeur les sensibiliser à la santé-sécurité. Ils manifestent clairement le besoin de mieux connaître leurs droits et leurs obligations dans ce domaine. De plus, ils mentionnent avoir été confrontés régulièrement à des situations où ils ne savaient pas trop comment s'y prendre : s'agissait-il d'une situation à risque ? Était-ce le bon équipement pour effectuer le travail ? Ils aspirent tous à une plus grande ouverture, à des discussions sur les questions de SST, de même qu'à des occasions pour soumettre leurs suggestions d'amélioration en SST.

L'INTÉRÊT ACCORDÉ  
À LA SANTÉ ET À LA  
SÉCURITÉ DU TRAVAIL  
DÈS L'ENTRÉE EN  
FONCTION, JUMELÉ  
À DE LA FORMATION,  
COMPORTE UN  
AUTRE AVANTAGE.

Au moment où il leur est demandé ce qui a été réalisé concrètement au sujet de la SST, seuls les responsables de la librairie mentionnent les rôles et les responsabilités en santé-sécurité de l'employeur et des employés. On leur a également présenté la politique en SST et les règles entourant le harcèlement psychologique. Pour les deux autres jeunes (restaurant et boutique de vêtements), l'accueil s'est limité aux aspects liés aux tâches à accomplir et au fonctionnement de l'entreprise. À la boutique

de vêtements pour dames, bien que les questions de SST n'aient pas été directement discutées, la jeune femme a spécifié qu'il y avait un bon climat d'entraide au moment de déplacer des boîtes de marchandises.

Somme toute, de telles attentes sont relativement faciles à combler. Si l'information transmise dès le début du travail est accompagnée d'une formation active, et au cœur de l'action, comme c'est le cas dans les sessions d'entraînement à la tâche, chaque jeune aura la chance de mieux connaître les risques auxquels il peut être exposé. Et, surtout, il pourra maîtriser des pratiques de travail sécuritaires.

### **LA FORMATION ET LA QUALITÉ DES COMMUNICATIONS ENTRE LES JEUNES ET LEUR SUPÉRIEUR IMMÉDIAT**

L'intérêt accordé à la santé et à la sécurité du travail dès l'entrée en fonction, jumelé à de la formation, comporte un autre avantage. En effet, cela favorise, entre le nouvel employé et son supérieur immédiat, des communications plus ouvertes pour aborder les problématiques de SST dès le départ. La qualité de ces échanges entre employé et employeur s'avère essentielle. À ce sujet, voici un autre résultat intéressant de l'étude. ...➔



## LORS DE L'ACCUEIL DES JEUNES, CONCILIER ATTENTES ET PRATIQUES DE GESTION : PLUS FACILE QUE VOUS LE CROYEZ !

### Si les jeunes constataient une situation susceptible de nuire à leur santé ou à leur sécurité :

- 75 % feraient part de leurs inquiétudes à leur supérieur immédiat
- 56 % demanderaient conseil à leur famille, à leurs collègues de travail ou à des amis, pour savoir comment réagir avant de continuer à travailler dans un tel contexte
- 47 % refuseraient d'accomplir la tâche tant que la situation présenterait des risques
- 22 % quitteraient leur emploi si leur employeur ne corrigeait pas le problème sans délai

Ces pourcentages nous indiquent que plusieurs jeunes ont des attitudes qui contribuent à leur santé et à leur sécurité, et qu'ils prendraient différentes mesures pour corriger les situations à risque. Toutefois, les résultats nous révèlent également qu'une part importante des jeunes pourraient, pour toutes

sortes de raisons, continuer d'exercer leur travail, malgré les risques auxquels ils s'exposeraient. Ce changement d'attitude doit s'initier à travers la démarche d'accueil et d'intégration des jeunes afin que l'entreprise s'assure de limiter, le plus possible, les risques de blessures.

## LE CONTENU DE L'INFORMATION ET DE LA FORMATION À LEUR INTENTION CONSTITUE UN ENJEU.

### LE CONTENU D'UN PLAN D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION

Le contenu de l'information et de la formation à leur intention constitue un enjeu quant à la réussite de l'accueil et de l'intégration sécuritaire des jeunes en entreprise. Toutefois, c'est une dé-

marche qui se planifie. Plusieurs ressources, outils et références peuvent vous être des plus utiles. Le Centre patronal est là pour vous aider. Sa formation « Jeunes et nouveaux : bien les accueillir et les former », vous propose un plan d'accueil et d'intégration où l'on aborde les étapes stratégiques afin de bâtir un plan d'accueil personnalisé, répondant à vos besoins. Pensez donc à vos nouveaux travailleurs !

### PARTEZ GAGNANT

Si votre programme d'accueil des jeunes comporte des aspects liés à la SST, si vous démontrez que la SST fait effectivement partie de vos valeurs, et que votre démarche pour qu'ils intègrent les pratiques de travail sécuritaires est structurée, vous mettez toutes les chances de votre côté pour avoir, à votre disposition, des jeunes sensibilisés à l'importance de la SST, et à celle de leurs collègues de travail. Le tout, pour le plus grand bénéfice de chacun ! ☺



## JEUNES ET NOUVEAUX : BIEN LES ACCUEILLIR ET LES FORMER

De nouveaux employés entreprennent leur premier jour de travail. Comme superviseur, vous devez voir à les former relativement à leur tâche et sur les aspects de la SST. Cette formation vous permettra d'approfondir les points suivants :

- la génération « Y »
- le plan d'accueil et d'intégration des nouveaux employés
- l'entraînement à la tâche et aux aspects SST
- l'évaluation des résultats et le suivi

Consultez, dès aujourd'hui, le [www.centrepatronalsst.qc.ca](http://www.centrepatronalsst.qc.ca), section *Leadership SST*.

