



François Boucher
B. Éd.
Conseiller en SST

Le plan de communication, un incontournable en SST



Vos projets de SST vous tiennent à cœur et vous voulez obtenir l'adhésion du plus grand nombre. Pour ce faire, vous devez informer les employés des détails de votre projet et faire connaître vos attentes. Il est possible cependant que la simple diffusion de l'information ne suffise pas toujours à obtenir ce résultat. Les projets SST requièrent très souvent des changements de comportements. Voilà pourquoi, il est préférable d'accompagner chaque projet SST d'un plan de communication personnalisé.

TROIS OBJECTIFS DE VOTRE PLAN DE COMMUNICATION SST

Pour être efficace, un plan de communication pour un projet en SST doit être minutieusement préparé avec l'objectif de persuader les gens de l'importance du projet proposé. Et pour persuader, il faut parfois plus que la simple diffusion d'information. Certains projets demandent une modification d'attitude de la part des individus. D'autres nécessitent que ces derniers soient motivés. Le plan de communication doit généralement viser trois objectifs : informer, entreprendre le changement d'attitude et motiver. Voyons un exemple pour un projet de mise en place d'un programme de cadenassage.

INFORMER

Informer est l'objectif fondamental d'un plan de communication. On doit faire part de l'engagement de la direction et, si c'est un projet paritaire, des représentants des employés. Il est important d'expliquer les raisons du projet. Si l'entreprise a vécu des quasi-accidents qui auraient pu avoir de graves conséquences, faites-les connaître. Vous prévoyez mettre en place un comité paritaire de cadenassage? Expliquez-le en invitant les employés à y participer. Vous formerez des employés pour qu'ils deviennent à leur tour des formateurs? Annoncéz-le. Soyez transparent! Ne laissez pas la « machine à rumeurs » prendre le contrôle des communications, cadenassez-là elle aussi!

Informez, mais aussi, écoutez. N'oubliez pas que les employés peuvent avoir des attentes, des doutes, des suggestions ou des remarques sur votre projet. Ils vous apporteront peut-être de nouvelles idées auxquelles

vous n'aviez pas pensé. Dans vos rencontres de groupe, prévoyez du temps pour les commentaires, les suggestions et les questions. Assurez-vous de la présence des membres de votre direction, les employés seront heureux de pouvoir échanger avec eux.

ENTREPRENDRE LE CHANGEMENT D'ATTITUDE

Plusieurs moyens (prévention technique, formation, etc.) sous votre contrôle peuvent contribuer à entreprendre un changement d'attitude chez vos employés. La communication est l'un de ces moyens. La réussite de certains projets de SST, comme le cadenassage, nécessite une attitude particulièrement positive de la part des individus. D'où l'importance d'un bon plan de communication.

Dans notre exemple, vous visez une modification des croyances des individus à l'égard du cadenassage. Si la majorité des travailleurs de votre entreprise compte beaucoup d'années d'ancienneté, ils sont probablement habitués à travailler sans cadenassage. Ils peuvent voir le projet d'un mauvais œil (se sentir bousculés, ne pas en comprendre l'importance, etc.) Il faut alors instaurer un climat de confiance et convaincre les employés de l'importance du projet. Pour ce faire, on peut s'allier à des superviseurs et à des travailleurs expérimentés qui ont de la crédibilité aux yeux de tous et qui croient à l'importance du projet. Ces alliés pourraient transmettre des messages positifs lors des communications de groupe. On peut aussi les inviter à faire part de leur engagement au projet dans le journal interne dans une entrevue par exemple. Ce ne sont là que quelques idées de stratégies de communication qui peuvent favoriser la réussite de votre projet.

Au début, ce ne sont pas tous les employés qui vont adhérer à votre projet, mais au fil du temps, à force d'être exposés à des messages positifs, vous observerez des changements d'attitude.

MOTIVER

Le troisième objectif d'un plan de communication est de motiver les employés. En les motivant, vous favoriserez les changements de comportements. Une bonne façon de procéder est de les faire participer au projet. Par exemple, vous pourriez leur donner la possibilité de témoigner lors de rencontres de groupe sur une situation où ils se sont sentis en sécurité parce qu'ils avaient cadenassé. Vous pouvez rendre disponibles des fiches de déclaration ou des boîtes à suggestions. Plus ils se sentiront impliqués, meilleures seront les chances qu'ils soient motivés. N'oubliez pas de souligner leurs bons coups dans vos communications.

CONCLUSION

Nous investissons beaucoup de temps et d'efforts dans nos projets de SST, il vaut donc la peine de bien planifier nos communications. Que vous ayez uniquement besoin d'informer vos employés, ou de modifier leur comportement ou encore de les motiver afin d'obtenir des changements de comportements, l'important est de bien évaluer la situation et de trouver les idées de communication qui vous permettront d'atteindre vos objectifs.

SOURCE

Guide pour une démarche stratégique de prévention des problèmes de santé psychologique au travail. Chaire de gestion de la SST, Université Laval, 2009