



SOUTIEN SOCIAL DES COLLÈGUES¹

INTERPRÉTATION

Le soutien social des collègues fait référence à l'esprit d'équipe, au degré de cohésion dans le groupe, de même qu'à l'assistance et à la collaboration de la part des collègues dans l'accomplissement des tâches. Le soutien social des collègues peut se manifester sous deux formes :

- **Opérationnel** : centré sur la tâche (soutien instrumental).
- **Émotionnel** : centré sur la personne (soutien socioémotionnel).

MANIFESTATIONS EN TÉLÉTRAVAIL

En contexte de télétravail, les employés éprouvent plus de difficultés à tisser ou à maintenir des liens sociaux avec les collègues. Les mises en commun et les échanges informels sont moins fréquents qu'au bureau. L'affaiblissement du collectif de travail peut aussi avoir des effets sur la recherche de solutions et sur la collaboration de l'équipe de travail. Il est d'autant plus difficile pour un nouvel employé de bien s'intégrer au groupe de travail et de créer des liens avec ces derniers lorsque le travail s'effectue à distance.

PRINCIPALES ACTIONS:

Le soutien social des collègues peut être promu par les gestionnaires auprès de leurs équipes respectives en adoptant des pratiques de gestion qui favorisent les échanges et la cohésion d'équipe, telles que :

- Prévoir des rencontres formelles et planifiées à l'horaire sans égard aux mandats ou aux projets en cours afin d'assurer des échanges plus personnels entre les membres de l'équipe.
- Favoriser et encourager également les interactions sociales entre les employés en planifiant des rencontres informelles ou encore en les invitant à le faire par eux-mêmes pour légitimer cette pratique.
- Mettre en place des outils de communications permettant d'échanger de façon informelle (ex. : groupe social sur Teams).
- Favoriser et encourager la collaboration des ressources dans divers dossiers en renforçant la culture de soutien et d'entraide au sein du milieu de travail.
- Encourager l'empathie et la bienveillance au sein des équipes de travail en soulignant notamment ces gestes lorsqu'ils se produisent de façon spontanée.
- Faire la promotion et sensibiliser les employés sur la saine communication, le respect interpersonnel et les méthodes de résolution des conflits.

Les employés peuvent eux-mêmes mettre en place des pratiques qui favorisent le soutien social avec les pairs; les gestionnaires sont ainsi invités à leur rappeler ce qui peut être fait à leur niveau.

- Collaborer et partager avec les collègues pour la réalisation des mandats.
- Solliciter l'aide des collègues lors de difficultés rencontrées dans le cadre du travail.
- Apporter de l'aide à un collègue dans le besoin.
- Être présent et à l'écoute des collègues de travail.
- Prendre le temps d'échanger de façon informelle avec les collègues de travail.

¹ Source : *Politique-cadre en matière de télétravail pour le personnel de la fonction publique - Guide à l'intention des directions des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du trésor*