

# La résilience au travail

## Bâtir une équipe forte et saine



La résilience est la capacité à gérer le stress et le changement, et à y résister. C'est aussi la capacité à s'adapter à des circonstances changeantes et à retrouver le bien-être grâce à des stratégies efficaces pour prendre soin de soi, comme la création d'un réseau personnel et professionnel de soutien.

Les milieux de travail modernes sont en constante évolution, ce qui rend nécessaires les stratégies de résilience individuelle et d'équipe.

### Dans une équipe résiliente, les membres :

- voient le changement et l'incertitude comme des possibilités;
- sont motivés et favorisent l'innovation;
- sont en bonne santé physique et émotionnelle.

### À quoi ressemble la résilience en milieu de travail?



#### Relation avec soi

Confiance  
Optimisme  
Connaissance de soi  
Patience



#### Relations interpersonnelles

Reconnaissance  
Utilité  
Tolérance  
Collaboration et empathie



#### Relations extérieures

Comportement ciblé  
Mentalité de croissance  
Volonté  
Persévérance

### Réalités du milieu de travail qui mettent la résilience à l'épreuve

Les facteurs de risque en milieu de travail ci-après peuvent avoir un impact sur la résilience individuelle et collective.

- Hyperconnectivité et réponse aux demandes à toute heure et partout
- Perturbations technologiques et modèles de fonctionnement en évolution
- Manque de motivation, mauvaise utilisation des compétences ou du potentiel
- Portée, ampleur et fréquence des demandes qui augmentent à un rythme effréné
- Gestion de l'information et des horaires de plus en plus difficile
- Équilibre travail-vie personnelle impossible à maintenir

## Stratégies pour bâtir la résilience d'une équipe








Les 13 facteurs psychosociaux ci-dessous peuvent avoir une incidence positive sur la santé mentale des employés. Les stratégies de résilience associées à chacun de ces facteurs peuvent améliorer le bien-être et la productivité des employés.

## Stratégies de résilience

- Conscience de soi     Optimisme     Autogestion de la santé     Maîtrise de soi     Liens professionnels et liens d'amitié

## Résilience d'équipe : 13 facteurs liés au milieu de travail

Fournis par [Protégeons la santé mentale au travail](#)<sup>1</sup>, les 13 facteurs énumérés ci-dessous concordent avec les critères de la [Norme nationale du Canada pour la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail](#).

-  **1. Soutien psychologique** : concept lié à un milieu de travail où les collègues et les superviseurs soutiennent les employés qui éprouvent des problèmes de santé psychologique et mentale et réagissent de manière appropriée en fonction des besoins.
-  **2. Culture organisationnelle** : concept lié à un milieu de travail caractérisé par la confiance, l'honnêteté et l'équité.
-  **3. Clarté du leadership et des attentes** : concept lié à un milieu de travail où il existe un leadership et une structure de soutien efficaces qui aident les employés à savoir ce qu'ils doivent faire, la façon dont leur travail contribue à leur organisation et si des changements sont imminents.
-  **4. Courtoisie et respect** : concept lié à un milieu de travail où les employés sont respectueux et courtois dans leurs interactions, ainsi qu'avec les clients et le public. La courtoisie et le respect consistent à manifester de l'estime, de l'intérêt et de la considération pour autrui, et à reconnaître la dignité de chacun.
-  **5. Compétences et exigences psychologiques** : concept lié à un milieu de travail où les compétences interpersonnelles et émotionnelles d'un employé correspondent aux exigences de son poste. (Les exigences psychologiques du poste permettront aux organisations de déterminer si une activité donnée du poste peut constituer un risque pour la santé et le bien-être du travailleur.)
-  **6. Croissance et perfectionnement** : concept lié à un milieu de travail où les employés sont encouragés et soutenus dans le perfectionnement de leurs compétences interpersonnelles, émotionnelles et professionnelles.
-  **7. Reconnaissance et récompenses** : concept lié à un milieu de travail où il existe une reconnaissance et une appréciation appropriées des efforts des employés, effectuées de manière juste et au bon moment.
-  **8. Participation et influence** : concept lié à un milieu de travail où les employés participent aux discussions sur leur travail et à la prise de décisions importantes.
-  **9. Gestion de la charge de travail** : concept lié à un milieu de travail où les tâches et les responsabilités peuvent être bien accomplies dans les délais prévus.
-  **10. Engagement** : concept lié à un milieu de travail où les employés se sentent mobilisés par leur travail et motivés à bien le faire.
-  **11. Équilibre** : concept lié à un milieu de travail où l'on reconnaît la nécessité d'un équilibre entre les exigences du travail, de la famille et de la vie personnelle.
-  **12. Protection psychologique** : concept lié à un milieu de travail où la protection psychologique est assurée. (Ce principe est démontré lorsque les employés sentent qu'ils peuvent faire valoir leurs intérêts, poser des questions, demander une rétroaction, signaler des erreurs et des problèmes ou proposer de nouvelles idées sans craindre de conséquences néfastes pour eux-mêmes, leur emploi ou leur carrière.)
-  **13. Protection de la sécurité physique** : concept lié à un milieu de travail où la sécurité physique et psychologique des employés est protégée contre les dangers et les risques liés à leur environnement physique.

<sup>1</sup> Protégeons la santé mentale au travail, Gilbert, Bilsker, Shain et Samra, 2018