

3.4 INFORMATION, COMMUNICATION

Pour réussir à prévenir les risques psychosociaux, l'information et la communication sont des éléments incontournables. Chacun ayant ses a priori et représentations, une bonne communication et des temps d'échanges sont indispensables pour lever les ambiguïtés, partager la connaissance, se mettre d'accord et rassurer sur la démarche initiée.

OBJECTIFS

- Donner un même niveau d'information à l'ensemble des acteurs
- Présenter le projet et les objectifs visés en toute transparence
- Préparer l'intervention quelle que soit sa forme
- Mobiliser et impliquer chacun dans l'entreprise tout au long de la démarche

ACTEURS



Quels acteurs ?	Quels messages ?	Quels supports ?
Direction Instances Représentatives du Personnel	Présentation de la démarche : de l'origine à son évaluation	Ecrit : panneaux d'affichage, journal interne, courrier joint au bulletin de salaire, lettre électronique...
Responsable (s) de service (s)	Déclinaison de l'action sur le terrain : qui sera sollicité, le planning, la durée, ...	Oral : assemblées générales, réunions de services, CHSCT, groupes de travail internes
Pilote du projet	Les modalités d'intervention et la déontologie, les moyens d'investigation, le traitement des informations recueillies, les résultats du diagnostic, les pistes et plan d'action, l'état d'avancement des solutions et de leur mise en oeuvre, ...	Toutes les modalités sont bonnes dans la mesure où l'information est préparée et adaptée.
Comité de pilotage	Information au personnel à chaque étape du projet	

ILLUSTRATION



Pour communiquer les résultats du diagnostic approfondi à l'ensemble du personnel, chaque salarié a reçu une lettre de convocation à une réunion spécifique. Le courrier précisait que cette dernière se déroulait sur le temps de travail. Ce fut la première fois que les personnels de jour et de nuit se retrouvaient ensemble dans une même salle, sans interrompre la production. La totalité du personnel a répondu présente.



- Associer les Instances Représentatives du Personnel pour préparer l'information aux salariés. Sans Élus, la Direction doit associer quelques collaborateurs représentatifs soit d'un métier, soit d'une fonction transversale.
- Avoir un message commun de la Direction et des Instances Représentatives du Personnel pour présenter une démarche claire et précise (étapes, modalités, ...).
- Faciliter, pour toute communication sur le projet, les questions, les demandes de précisions émanant des divers acteurs de l'entreprise.
- Veiller au vocabulaire choisi : des termes comme « audit », « harcèlement » peuvent susciter des inquiétudes, voire créer des oppositions.
- Multiplier les supports d'information : certains ne lisent pas les divers documents, d'autres ne sont pas présents à toutes les réunions d'où l'importance d'informer par écrit et par oral.
- Prévoir des points réguliers d'information pour maintenir dans la durée l'appropriation et l'engagement dans le projet de prévention des risques psychosociaux.

COMMUNIQUER TOUT AU LONG DE LA DÉMARCHE

Étapes	Quelles actions ?	Quels acteurs ?	Quels supports ?
En amont du projet	Définir la stratégie de communication	Direction, Instances Représentatives du Personnel ou Salariés représentatifs	Tableau de planification : étapes du projet, contenu et modalités d'information
Lancement du projet	Présenter le projet : étapes, objectifs, cadre de l'intervention, personnes sollicitées Informier sur les risques psychosociaux	Direction, Instances Représentatives du Personnel ou Salariés représentatifs, Comité de pilotage + Intervenant externe	Présentation orale en veillant à diffuser une trace écrite
Dépistage	Annoncer les résultats du dépistage et la suite à donner	Comité de pilotage et / ou Intervenant externe	Présentation orale et débat Supports écrits
Diagnostic approfondi	Communiquer sur la méthode, les outils et règles déontologiques (les choix, l'anonymat, la confidentialité, ...) Diffuser les résultats	Intervenant principal et relais par le Comité de pilotage	Présentation orale et débat Supports écrits Synthèse ou rapport d'intervention : présentation orale et / ou écrite selon les modalités retenues
Définition du plan d'action	Identifier des pistes d'action et les prioriser	Comité de pilotage	Présentation orale et débat Supports écrits
Mise en oeuvre des solutions	Susciter des volontaires pour les groupes de travail Restituer les travaux des groupes	Comité de pilotage, animateurs des groupes	Présentation orale et débat Supports écrits
Suivi, veille et évaluation	Informier sur l'état d'avancement des actions Présenter l'évaluation du projet et les tableaux de bord	Comité de pilotage	Présentation orale et débat Supports écrits Tableaux de bord (fiche 3.9)