Guide du superviseur sur le soutien des employés blessés au travail

L'importance de la communication

Une communication bienveillante devrait faire partie de la culture du milieu de travail au quotidien, mais surtout lorsqu'un employé est blessé ou malade et s'absente du travail. Ces conversations réduisent l'isolement, favorisent le rétablissement et jettent les bases d'un retour au travail réussi.

Avant la conversation : préparez-vous

- **Avez-vous le temps?** Veillez à être présent, sans distraction.
- **Votre employé a-t-il le temps?** Demandez-lui si le moment est approprié; respectez son horaire.
- **Soyez au courant du soutien offert.** Renseignez-vous sur les ressources offertes, comme les programmes d'aide aux employés (PAE), les services communautaires et les politiques de l'entreprise.

Durant la conversation

- **Faites preuve de détente et d'ouverture. Demandez-lui :** « Est-ce que ça va? Avez-vous de l'aide? Comment puis-je aider? »
- **Écoutez activement.** Évitez de presser ou d'interrompre votre interlocuteur. Il peut y avoir des moments de silence.
- **Faites preuve d'empathie.** Rassurez la personne quant à votre soutien et à son importance.
- **Gardez contact.** Invitez la personne aux activités d'équipe et faites-lui part des nouvelles.
- **Encouragez l'activité.** Une participation, même limitée, aide à réduire l'isolement et accélère le rétablissement.
- **Établissez un plan de communication.** Décidez ensemble de la fréquence des communications et de la méthode (téléphone, courriel ou autre).

Évitez

- De chercher à connaître le diagnostic
- De raconter des expériences personnelles non pertinentes
- De présumer ou d'accuser

Conversations sur le retour au travail

Lorsque vous discutez de tâches modifiées ou remplacées, posez les questions suivantes :

- « Quelles sont les tâches que vous croyez pouvoir faire? »
- « Pensez-vous que certaines tâches seraient difficiles pour vous? »
- « Qu'est-ce qui contribuerait à la réussite de votre retour au travail? »
- « Quelle aide devrais-je vous apporter en tant que superviseur? »

Après le retour au travail

- **Faites des mises au point régulières.** Demandez à l'employé comment il va et relevez tout nouvel obstacle.
- **Faites preuve de souplesse.** Modifiez le plan au besoin.
- **Communiquez.** Toute réponse tardive de l'employeur aux demandes de la WSCC peut retarder les demandes d'indemnisation.
- **Participez et informez-vous.** Renseignez-vous sur le processus de demande d'indemnisation de la WSCC. Votre intérêt et votre participation profitent à tous.
- **Respectez les limites.** Évitez les questions sur les traitements ou les tests. Les détails médicaux appartiennent au travailleur, qui n'a aucune obligation de les divulguer.

N'oubliez pas

- Les travailleurs n'ont aucune obligation de divulguer des renseignements médicaux.
- Respectez la confidentialité et nourrissez un climat de confiance au moyen d'un dialogue respectueux.
- Si votre lieu de travail a mis en place un programme de retour au travail, suivez-le, et suivez les directives de la WSCC.

Ne présumez de rien

- **Un billet médical ne concerne pas** nécessairement l'accident de travail.
- **Demandez toujours le formulaire de capacités fonctionnelles** pour évaluer les tâches.
- **Si des difficultés surviennent,** contactez le propriétaire de la demande d'indemnisation de la WSCC, qui vous aidera à trouver des solutions pratiques et sécuritaires.

Les meilleurs résultats viennent des lieux de travail où règne la collaboration

Les employeurs qui envisagent la situation **dans son ensemble**, au-delà des titres de poste, offrent aux travailleurs accidentés davantage de possibilités de contribuer et de se rétablir. Les superviseurs sont souvent les mieux placés pour mener des conversations opportunes avec compassion. Si votre entreprise fait appel à des représentants en RH ou en SST pour les cas d'invalidité, il demeure important de rester en contact avec votre travailleur.

Ressources en ligne

Si votre employeur ou votre entreprise n'offre aucun programme officiel de retour au travail, vous pouvez consulter un exemple de plan et d'autres ressources sur le site Web de la WSCC – Plan de retour au travail | WSCC | Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs.

Besoin d'aide?

Nous sommes là pour vous aider. Si vous avez des questions au sujet d'une demande d'indemnisation ou des modalités générales de retour au travail, adressez-vous à : **info@wscc.nt.ca** ou **T.N.-O. : 1-800-661-0792** ou **Nunavut : 1-877-404-4407**