



Pratiques Professionnelles :

Risques Psychosociaux : la réunion de service, un outil managérial

Article rédigé le : 02/05/23

Les réunions de service sont parfois abandonnées par les collectivités, mais quelles en sont les raisons ?

Elles sont dites « *chronophages* » pour les collectivités les plus importantes et apparaissent comme « *inutiles* » pour les plus petites où « *il est plus simple de communiquer avec les agents en temps réel* »...

Cependant, il apparaîtrait que les réunions de service aient des bienfaits aussi bien pour l'organisation du travail que pour le collectif de travail.

Les réunions représenteraient des moments importants de la sphère professionnelle permettant de faire vivre le travail et de développer la convivialité. Elles sont à la fois un acte managérial et un acte de communication pouvant agir à 2 niveaux :

Au niveau fonctionnel : elles permettraient de préparer et de transmettre à l'ensemble des agents les décisions, les changements et/ou les améliorations.

Elles favoriseraient l'organisation du travail en limitant les instructions contradictoires et en répartissant la charge de travail équitablement entre les travailleurs.

De plus, les agents pourraient se saisir de ces temps d'échange afin de faire remonter leurs difficultés éventuelles.

Astuce : Il est conseillé de rédiger un compte-rendu afin d'acter officiellement ce qui a été convenu pour mémoire et pour permettre aux personnes non présentes à la réunion d'en prendre connaissance.

Au niveau des rapports sociaux :

Entre pairs/collègues : elles permettraient de rassembler des agents qui ne se côtoient habituellement pas dans le travail, de par leurs missions, ou par le fait qu'ils soient travailleurs isolés. Ainsi, les réunions favoriseraient la cohésion d'équipe et permettraient de rompre l'isolement. De surcroit, les agents pourraient débattre sur le travail, partager leurs réussites et leurs difficultés afin de développer le soutien social et la reconnaissance du travail entre pairs. Un collectif de travail soutenant est une ressource permettant de gérer les exigences et le stress liés au travail.

Pour la hiérarchie/les managers : elles permettraient l'atteinte des objectifs en favorisant un cadre sécurisant et en adaptant son management en fonction de l'autonomie des agents. Ces temps d'échange permettraient de répondre aux questions des agents et de valoriser le travail effectué et/ou de le réajuster en proposant des axes d'amélioration.

Il apparaîtrait que les réunions permettraient de jauger de l'ambiance de travail et par conséquent prévenir les points de tensions et éventuels conflits.

A éviter : faire des réunions de service descendantes sans interroger le collectif. Cela engendre des frustrations et ne favorise pas l'adhésion aux décisions.

Pour conclure, les réunions de service pourraient ainsi être **l'une des mesures à mettre en œuvre afin de diminuer ou maîtriser certains facteurs de risques psychosociaux**, comme : l'intensité et la

complexité du travail, les rapports sociaux (entre collègues, avec la hiérarchie), la reconnaissance et la qualité du travail perçues... et ainsi améliorer la qualité de vie au travail.

Bibliographie :

Guide de l'encadrante et de l'encadrant dans la fonction publique (édition 2017). (2017, janvier 21). Le portail de la fonction publique. <https://www.fonction-publique.gouv.fr/toutes-les-publications/guide-de-lencadrante-et-de-lencadrant-dans-la-fonction-publique-edition-2017>

Loubat, J.-R. (2020). Chapitre 13. La gestion des réunions et la circulation de l'information. In. Dunod. <https://www.cairn.info/penser-le-management--9782100802562-p-399.htm>