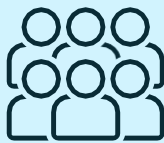


## SANTÉ MENTALE EN TEMPS DE CRISE

### La santé mentale

Selon l'Organisation mondiale de la Santé, la santé mentale est un état de bien-être dans lequel une personne peut se réaliser, surmonter les tensions normales de la vie, accomplir un travail productif et contribuer à la vie de sa communauté. C'est le fondement du bien-être d'un individu et du bon fonctionnement d'une communauté. Elle évolue continuellement dans le temps et comporte des dimensions individuelle et collective.

Au Canada



3 employé-es sur 10  
vivent avec des difficultés  
psychologiques



20 milliards de dollars :  
coût des difficultés  
psychologiques lié au  
milieu de travail

### La détresse psychologique

La détresse est un indicateur que quelque

chose ne va pas, un signe de fragilisation que l'on peut lier au stress.

La situation actuelle est particulièrement à risque, car elle mobilise les agents stressants. Bien que variables selon les individus, ils sont définis comme le **contrôle faible** (ressentir que l'on n'a pas ou peu le contrôle sur une situation), **l'imprévisibilité** (quelque chose d'inattendu se produit ou va se reproduire), la **nouveauté** (quelque chose que l'on n'a jamais expérimenté se produit) ou l'**égo menacé** (lorsque la compétence et l'égo sont mis à l'épreuve). Centre d'études sur le stress humain.

La détresse d'une personne peut avoir des impacts sur sa vie personnelle comme sur sa vie professionnelle.

### Conséquences de la détresse psychologique

#### Pour l'individu

- Troubles du sommeil;
- Fatigue et irritabilité;
- Dépression et anxiété;
- Isolement;
- Dégradation des liens familiaux;
- Maladies digestives et cardiovasculaires;
- Accidents de travail;
- Risque de suicide;
- Etc.

#### Pour l'organisation

- Absentéisme;
- Erreurs et baisse de la qualité du travail;
- Présentéisme;
- Diminution de la productivité;
- Roulement du personnel;
- Coûts associés;
- Charge de travail accrue pour les collègues;
- Détérioration du climat de travail;
- Etc.

CSN, 2014

Pour accompagner ses équipes en situation de crise, les bonnes pratiques visent à communiquer et faire preuve d'ouverture et d'empathie, rassurer tout en reconnaissant l'aspect exceptionnel de la situation. Lorsqu'une situation demande plus de soutien, vous pouvez être amené à agir de manière plus approfondie.



Remarque : **vous n'êtes pas psychologue auprès de votre équipe** et vous avez déjà beaucoup à faire. Il est possible d'amener l'employé-e vers plus de bien-être pour mieux travailler ensemble, mais un soutien extérieur peut être nécessaire .

## ACCOMPAGNER UN E EMPLOYÉ E EN DIFFICULTÉ PSYCHOLOGIQUE EN 3 ÉTAPES

### Étape 1. Reconnaître la détresse psychologique

- Observez les changements, qu'ils soient comportementaux, motifs, affectifs ou physiques (surexcitation, perte d'humour, nervosité, etc.).

### Étape 2. Ouvrir le dialogue

- Dans une démarche empathique, authentique et transparente, mobilisez le lien de confiance que vous avez la personne, réservez du temps à lui accorder.
- Centrez la discussion sur le lien de la personne avec son travail, en toute confidentialité.
- Favorisez le dialogue en posant des questions ouvertes, laissez la personne parler, soyez dans une posture d'écoute active, la communication non verbale peut aussi vous aider.
- Prenez le temps de reconnaître vos propres émotions, et gardez en tête que chaque expérience est unique, chaque employé-e vivra une situation différemment.



### Étape 3. Mettre en place des mesures d'adaptation

- Permet autant de réduire les risques d'aggravation de la détresse que d'adopter une visée préventive.
- Dans une démarche de co-construction avec l'employé-e, partez de sa situation, de son vécu pour comprendre la situation.
- Envisagez, ensemble, une adaptation qui soit à l'équilibre entre les besoins et limites de l'organisation, les capacités de l'employé-e (ses besoins temporaires ou permanents) et les exigences de l'emploi.

## RESSOURCES

### MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Fiche en santé mentale, consignes destinées aux gestionnaires- Coronavirus (COVID-19)

### GOUVERNEMENT DU CANADA

Espace Mieux-être Canada

### ORDRE DES CONSEILLERS EN RESSOURCES HUMAINES AGRÉÉS

RH, le balado Spécial COVID-19 : Santé psychologique, peurs et angoisses

### MORNEAU SHEPELL & COMMISSION DE LA SANTÉ MENTALE DU CANADA

Comprendre la santé mentale, la maladie mentale et leur incidence en milieu de travail

### BIENCANADIENS PAR MORNEAU SHEPELL

Accroître la capacité de résilience d'une équipe : votre rôle en tant que gestionnaire

### ASSURANCE COLLECTIVE DES CHAMBRES DE COMMERCE

Maintenir la sécurité psychologique des équipes qui travaillent à distance

### DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE LAVAL & AGIR ENSEMBLE POUR LE DÉVELOPPEMENT DES ENFANTS

Mieux comprendre la gestion des employés en temps de crise, à travers le prise de l'attachement de l'enfant

### INSTITUT NATIONAL DE PSYCHIATRIE LÉGALE PHILIPPE-PINEL

Gérer les impacts psychologiques de la Covid-19 en milieu de travail (affiche)

### CHAMBRE DE COMMERCE DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN

Webinaire: Préserver la santé mentale de ses employés en période de confinement

### ASSOCIATION CANADIENNE POUR LA SANTÉ MENTALE

6 conseils pour répondre à l'anxiété des employés reliée au COVID-19

### ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES PARENTS ET AMIS DE LA PERSONNE ATTEINTE DE MALADIE MENTALE (AQPAMM)

Série de fiches générales sur la santé mentale

### REVIVRE

Programme de soutien à l'autogestion de l'anxiété, de la dépression et de la bipolarité

### LIGNES TÉLÉPHONIQUES DE SOUTIEN

Info Santé 811 -option 2 (consultation téléphonique gratuit et confidentiel)

211 (Trouver les services sociaux et communautaires locaux)

1 866 APPELLE (277-3553) (Prévention du suicide 24/7)

Écoute entraide 1 855 EN LIGNE (365-4463) (Service d'écoute téléphonique pour tout le Québec 7/7)

### SÉANCES DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Québec, je te soutiens, Réseau Psy (4 séances à contribution volontaire et séances de groupe gratuites)

Centre St-Pierre (télé-séances individuelles gratuites, Montréal)

Accès Psy (séances individuelles de soutien à prix modiques partout au Québec)