



Changer
les mentalités

COMMISSION DE
LA SANTÉ MENTALE
DU CANADA

L'esprit au travailTM

Premier·ère·s

intervenant·e·sTM

Manuel des dirigeant·e·s



© 2024 Commission de la santé mentale du Canada.

Tous droits réservés. Ce document est protégé à l'échelle internationale par les lois sur le droit d'auteur dans plus de 200 pays. L'autorisation d'utiliser cette publication est accordée strictement pour un usage personnel et non commercial. Aucune partie de cette publication ne peut être ni modifiée, traduite, reproduite, affichée publiquement, stockée dans un système d'extraction ou téléchargée sur un site Web, ni distribuée ou transmise sous quelque forme que ce soit, par quelque moyen que ce soit, électronique, mécanique, enregistrement ou autre, sans l'autorisation écrite explicite de la Commission de la santé mentale du Canada. La modification, la traduction, la reproduction, l'affichage public, la transmission ou la distribution de cette publication, en tout ou en partie, constitue une violation du droit d'auteur et peut donner lieu à des poursuites en justice ainsi qu'à des sanctions pénales.

EAT-PI FR – Manuel des dirigeant·e·s
Version: 2024-08-09

À propos de la Commission de la santé mentale du Canada et Changer les mentalités

La **Commission de la santé mentale du Canada** (CSMC) mène la création et la diffusion de programmes et outils novateurs pour soutenir la santé mentale et le bien-être mental des Canadien·ne·s. **Changer les mentalités** est la division d'entreprise sociale de la CSMC qui se concentre sur la prestation de **programmes de santé mentale (PSSM)**, **L'Esprit au travail (EAT)** et **L'Esprit curieux (EC)**. Ces programmes visent à modifier les comportements et les attitudes des Canadien·ne·s à l'égard des personnes vivant avec des troubles de santé mentale et liés à l'utilisation de substances, et à faire en sorte que ces personnes soient traitées équitablement et comme des citoyen·ne·s à part entière ayant la possibilité de contribuer pleinement à la société. La mission de Changer les mentalités est d'être le chef de file des programmes fondés sur des données probantes qui promeuvent la santé mentale et le bien-être, augmentent la résilience et éliminent la stigmatisation dans le monde entier. Pour en savoir plus sur ces programmes. Vous pouvez consulter le site de Changer les mentalités à <https://changerlesmentalites.org/>

Qu'est-ce que L'Esprit au travail – premier·ère·s intervenant·e·s (EAT-PI)?

Ce cours, fondé sur des données probantes, est conçu pour modifier votre façon de penser, de ressentir et d'agir en matière de santé mentale en vous informant davantage, en réduisant la stigmatisation et les autres obstacles aux soins sur le lieu de travail, en encourageant les conversations sur la santé mentale et en renforçant votre capacité de résilience. En atteignant ces objectifs, l'EAT-PI vise à aider les premier·ère·s intervenant·e·s à maintenir leur bien-être et à soutenir les autres dans un cadre de travail psychologiquement sain et sécuritaire.

Le programme L'Esprit au travail – premier·ère·s s'intervenant·e·s adapté par Changer les mentalités, l'initiative de lutte contre la stigmatisation de la Commission de la santé mentale du Canada, à partir du programme En route vers la préparation mentale (RVPM) du ministère canadien de la Défense nationale, ainsi que de la version du Service de police de Calgary de ce programme. Bien que de nombreuses personnes aient contribué à l'élaboration de l'EAT-PI, il convient de remercier tout particulièrement le personnel du ministère de la Défense nationale et du Service de police de Calgary, les Drs Andrew Szeto et Keith Dobson de l'Université de Calgary, ainsi que le personnel et les chercheurs de Changer les mentalités.

Objectifs du cours

À la fin de ce cours, vous serez mieux en mesure de :

Module 1

- Définir les concepts de base liés à la santé mentale.
- Reconnaître les répercussions de la stigmatisation sur les personnes qui vivent avec un trouble de santé mentale et discuter des façons de réduire la stigmatisation en milieu de travail.

Module 2

- Reconnaître les changements et suivre l'évolution de votre santé mentale et savoir quand prendre des mesures appropriées ou demander de l'aide.
- Avoir des conversations au sujet de la santé mentale avec des collègues et des membres de votre entourage et de votre famille.

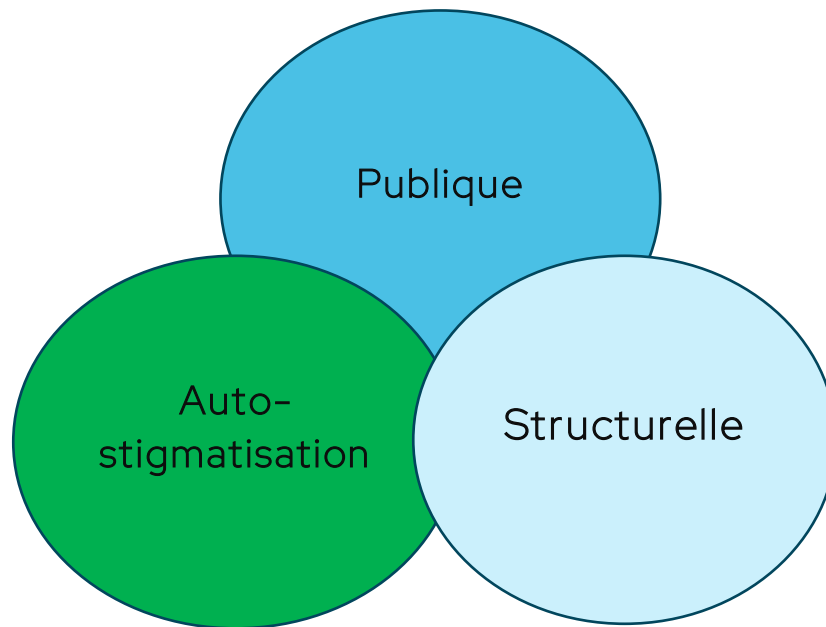
Module 3

- Reconnaître le rôle du stress et votre réaction aux facteurs de stress
- Vous exercer aux quatre grandes stratégies d'adaptation pour gérer le stress et demeurer résilient·e.
- Trouver et utiliser les ressources en santé mentale qui existent pour vous soutenir et soutenir d'autres personnes.

Module 4

- Favoriser un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire.
- Utiliser la démarche Protéger, Détecter, Soutenir et les outils et ressources appropriés pour soutenir la santé mentale de votre équipe.

Module 1 – La Stigmatisation



Les répercussions de la stigmatisation

Réfléchissez, lancez des idées et écrivez au moins trois répercussions possibles de la stigmatisation sur les personnes, sur les milieux de travail et sur l'entreprise en général.

Les personnes	Les milieux de travail	L'entreprise

Le choix des mots est important

Lutter contre la stigmatisation liée à la maladie mentale, au suicide et à l'utilisation de substances commence par le choix des mots – qui évoluent sans cesse. Voilà pourquoi nous devons tous être conscient·e·s du langage obsolète utilisé dans les médias et autour de nous tous les jours.

Langage stigmatisant	Langage respectueux
Ça me rend fou .	Ça m'ennuie / m'agace / me frustre .
C'est débile .	C'est intéressant / étrange / particulier / amusant .
Cette personne souffre de dépression.	Cette personne vit avec la / fait une dépression.
Une personne malade mentale ou folle	Une personne vivant avec une maladie mentale ou un problème de santé mentale
Cette personne s'est enlevé la vie ou s'est suicidée avec succès .	Cette personne est décédé par suicide.
Cette personne a échoué ou a raté sa tentative de suicide.	Cette personne a tenté de se suicider.
Abus de substances	Usage de substances ou trouble d'usage de substances
Tous ceux qui sont drogués...	Tous ceux qui font usage de substances...
Ils étaient toxicomanes .	Ils sont en voie de rétablissement .

Qu'est-ce qu'un langage « centré sur les personnes » et pourquoi est-ce important?

Tout le monde peut devenir un·e champion·ne de la lutte contre la stigmatisation en prônant l'utilisation d'un langage précis et respectueux. Quand vous communiquez avec les autres, faites attention à la portée de vos mots.

Pour en savoir plus, consultez le **Guide de référence « Le poids des mots » de la CSMC**.

Module 2 – Le continuum de la santé mentale

En vous déplaçant de la gauche (vert) vers la droite (rouge) du continuum, vous pouvez constater des changements dans chacun de ces secteurs. Les lignes en pointillé qui traversent les quatre zones de couleur indiquent que certaines personnes peuvent connaître une progression linéaire (de régulière-occasionnelle-fréquente à excessive) entre un bon état de santé et la maladie, mais que ce n'est pas le cas pour tout le monde. Il ne s'agit pas d'un outil uniforme, de sorte que chacun vivra ces changements différemment.

Votre tâche : Prenez le temps de vérifier les signes et indicateurs qui reflètent vos changements dans ces cinq catégories et inscrivez tout changement supplémentaire dans la section « mes changements ».

	EN SANTÉ	EN RÉACTION	BLESSÉ·E	MALADE
Changements d'humour	Fluctuations saines de l'humour Calme Confiance/optimisme	Irritabilité/impatience Nervosité Doute de soi-même/pessimisme occasionnel	Colère Sentiments d'anxiété Manque de confiance/pessimisme fréquent	Colère ou rage excessive Sentiments excessifs d'anxiété/de panique Sentiments de dépression, d'engourdissement, de désespoir
Changements de pensées et d'attitude	Bon sens de l'humour Attitudes et pensées saines Capacité de concentration ou de se concentrer sur les tâches à accomplir Capacité à composer avec les difficultés	Sarcasme déplacé Pensées négatives intrusives occasionnelles Distraction ou perte de concentration occasionnelle Incapacité occasionnelle à composer avec les difficultés	Cynisme Pensées négatives intrusives/idées suicidaires fréquents Distraction ou perte de concentration fréquente Incapacité fréquente à composer avec les difficultés	Absence d'humour Pensées négatives intrusives obsessionnelles/intention suicidaire Incapacité à se concentrer ou perte complète de mémoire ou de capacité cognitive Sentiment envahissant d'incompétence ou d'être complètement dépassé·e
Changements du comportement et du rendement	Activités physiques/sociales saines Bon rendement Présent·e et actif·ve physiquement Présent·e et alerte mentalement	Évitement occasionnel d'activités physiques/sociales Problèmes occasionnels de rendement ou procrastination Présentisme occasionnel Occasionnellement distant·e/distract·e	Évitement fréquent d'activités physiques/sociales Problèmes fréquents de rendement ou procrastination Présentisme/absentisme fréquent Distant·e/distract·e ou s'éloigne des autres fréquemment	Isolement ou retrait complet des activités physiques/sociales Incapacité à exercer ses fonctions ou s'acquitter de ses tâches Absentisme constant et prolongé Non présent·e mentalement



Changements physiques	Saines habitudes de sommeil	Troubles occasionnels de sommeil	Fréquents troubles du sommeil/instabilité psychomotrice	Incapacité à s'endormir ou à rester endormi-e
	Appétit sain	Pertes ou gains occasionnels d'appétit	Pertes ou gains fréquents d'appétit	Apport alimentaire excessif ou perte complète d'appétit
	Bon niveau d'énergie	Manque d'énergie occasionnel	Fatigue fréquente	Épuisement physique constant et prolongé
	Poids-santé stable	Fluctuations occasionnelles du poids	Fluctuations fréquentes du poids	Fluctuations extrêmes du poids
	Bonne hygiène personnelle	Négligence occasionnelle de l'hygiène personnelle	Négligence fréquente de l'hygiène personnelle	Mauvaise hygiène constante
Changement dans l' utilisation de substances et le comportement de	Consommation d'alcool limitée, nulle ou non excessive	Consommation d'alcool occasionnelle ou parfois excessive	Consommation d'alcool fréquente ou souvent excessive	Consommation excessive d'alcool
	Peu ou pas de comportement de dépendance (c.-à-d. pratique de jeux, utilisation des médias sociaux, etc.)	Comportement occasionnel de dépendance (c.-à-d. pratique de jeux, utilisation des médias sociaux, etc.)	Difficulté à contrôler les comportements de dépendance (c.-à-d. pratique de jeux, utilisation des médias sociaux, etc.)	Incapacité à contrôler les comportements de dépendance (c.-à-d. pratique de jeux, utilisation des médias sociaux, etc.)
	Pas de problèmes ou d'impact dû à l'utilisation de substances (c.-à-d. tabagisme, vapotage, etc.)	Peu de problèmes ou d'impacts dus à la consommation de substances (tabagisme, vapotage, etc.)	Problèmes/Impacts fréquents dus à la consommation de substances (c.-à-d. tabagisme, vapotage, etc.)	Problèmes/Impacts significatifs dus à la consommation de substances (c.-à-d. tabagisme, vapotage, etc.)
Mes changements personnelles				



Plan de mieux-être

Les choses que je peux faire par moi-même pour favoriser mon mieux-être et m'aider à m'adapter à la situation :

Les personnes et les lieux qui soutiennent mon bien-être et m'aident à gérer la situation :

Nom :		Téléphone :	
Nom :		Téléphone :	
Place :			
Place :			

Signes indiquant que ma santé mentale est en déclin :

Changements dans l'humeur, les pensées et l'attitude, le comportement et le rendement, le physique et l'utilisation de substances et les comportements de dépendance.



Des personnes à qui je peux demander de l'aide :

Nom :		Téléphone :	
Nom :		Téléphone :	
Nom :		Téléphone :	

Plan de mieux-être

Ressources pour les cas où j'ai besoin de soutiens ou pour des situations de crise :

Nom :		Téléphone :	
Numéro d'urgence :			
Nom :		Téléphone :	
Numéro d'urgence :			
Numéro d'urgence santé :			
Téléphone :			
Adresse :			

Façons dont je peux sécuriser mon environnement :

La chose la plus importante pour moi et pour laquelle il vaut la peine de vivre est la suivante :

Comment je me sens?

En travaillant comme premier·ère intervenant·e, on n'a souvent pas le temps de s'arrêter pour réfléchir à sa propre santé mentale.



Vert : en santé	Jaune : en réaction	Orange : blessé·e	Rouge : malade
- Utilisez des outils d'adaptation simples - Limitez les Nouvelles et les médias - Créez un plan de mieux-être	- Dormez bien et mangez bien - Demandez le soutien des gens sur votre plan de mieux-être	- Il est temps d'obtenir de l'aide professionnelle - Faites appel aux contacts de votre plan de mieux-être	- Obtenez du soutien immédiat - Appelez une ligne d'assistance en cas de crise - Parlez à un·une professionnel·le de la santé

Scénario : Le continuum de santé mentale

Scénario 2A

Vous allez au travail fatigué·e depuis quelques temps et avez de la difficulté à vous concentrer. Vous remarquez que vous n'arrêtez pas de faire des erreurs et finissez par faire porter le blâme à quelqu'un d'autre. Même les petites choses vous mettent en colère et vous vous emportez contre vos collègues au moins une fois par quart de travail. Vous évitez votre superviseur·e dès que possible et ne prenez pas part aux conversations pendant les pauses.

Scénario 2B

Votre collègue vous approche après un quart de travail pour vous demander de parler. Iel vous dit qu'à son arrivée chez lui·elle hier soir, la maison était vide et tout le monde (son·sa conjoint·e, ses enfants) était parti. Il n'y avait qu'une note indiquant que son·sa partenaire souhaitait le divorce. Votre collègue est bouleversé·e et dit que sans sa famille, rien n'a plus d'importance. Il·Elle admet boire beaucoup depuis quelque temps et avoir trompé son·sa conjoint·e. Il·Elle n'arrête pas de pleurer et vous dit ne pas savoir quoi faire.

Scénario 2C

Votre collègue a toujours été très apprécié·e par tous les membres de l'équipe. Bien qu'iel puisse parfois parler fort et être turbulent·e, iel est généralement capable de garder le contrôle, même lorsqu'iel boit à l'excès. Ces derniers temps, le premier jour de rotation semble être particulièrement difficile pour iel, surtout lorsque les volumes d'appels et la charge de travail augmentent. Plus personne ne semble vouloir travailler avec iel, et iel reste souvent seule. Vous avez entendu dire qu'iel pourrait avoir des problèmes personnels, mais iel n'a rien dit de particulier à ce propos.

Questions de discussion: Le continuum de santé mentale

1. Quels signes et indicateurs remarquez-vous? Où pourriez-vous vous (où pourrait-il-elle se) trouver sur le continuum de santé mentale?

2. Où pouvez-vous (où peut-il-elle) aller, que pouvez-vous (que peut-il-elle) faire, à qui pouvez-vous (peut-il-elle) demander de l'aide?

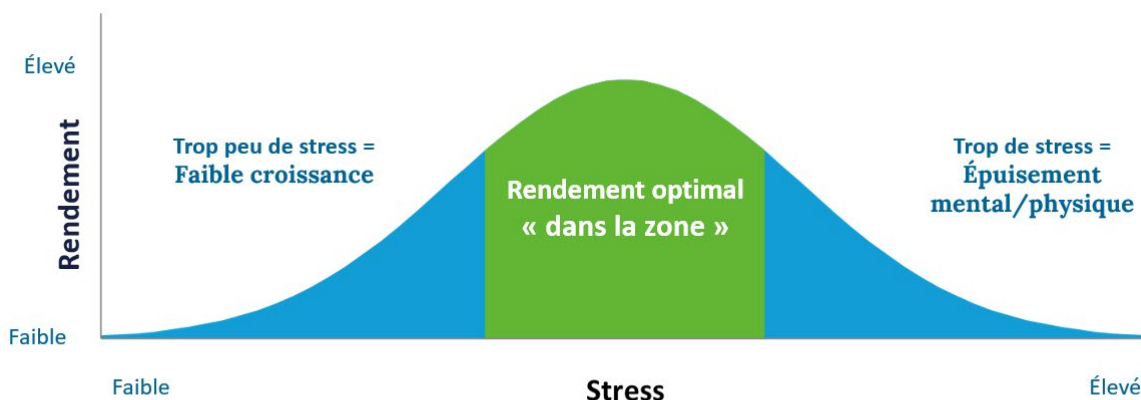
Module 3: Le stress, la résilience, et la force mentale

Le stress dans votre vie

Prenez un moment pour penser à vos facteurs de stress organisationnels, opérationnels et personnels et dressez-en la liste. Cette liste est pour vous et personne ne vous demandera de la partager.

Organisationnel	Opérationnel	Personnel

Le stress et le rendement



Le stress est un élément de la vie, mais tout le stress n'est PAS négatif!
Trop ou pas assez de stress peuvent affecter votre bien-être négativement.



Scénario: Les 4 grandes stratégies

Scénario 3A

Vous venez de vous séparer de votre partenaire après 10 ans de vie commune, vous avez un·e enfant de 3 ans, et l'un de vos parents se trouve en soins palliatifs à cause d'une maladie en phase terminale. Vous avez de la difficulté à dormir, à manger et vous trouvez souvent à vous effondrer en pleurs. Vous êtes allé·e voir votre médecin de famille, qui vous a prescrit des antidépresseurs et vous encourage à prendre un congé. Vous ne voulez vraiment pas prendre de congé et avez honte de ne pas pouvoir gérer vos problèmes par vous-même. Vous ne savez pas comment approcher votre superviseur·e. Vous avez besoin de votre travail et ne voulez pas avoir l'air d'une personne qui ne sait pas se débrouiller.

Scénario 3B

Vous êtes généralement quelqu'un de très patient·e et décontracté·e, qui aime faire des blagues. Ces derniers temps, vous semblez avoir perdu votre sens de l'humour et ressentir de plus en plus de frustration à l'égard des changements aux politiques de votre travail. En plus de devoir gérer du travail supplémentaire, vous essayez de prendre soin de votre famille et vous inquiétez de vos parents âgés, qui ont besoin de vous pour les soutenir chaque semaine. Vous aimeriez demander de l'aide à votre supérieur·e, mais avec tant de personnes déjà en congé, la dernière chose que vous souhaitez, c'est que quelqu'un pense que vous ne pouvez pas faire votre travail. Vous vous retrouvez souvent à penser « je suis un·e raté·e », « tout le monde pense que je suis incompetent·e dans ce domaine » ou « j'aurais dû être capable de garder le rythme. ». Cette inquiétude constante vous empêche de dormir la nuit.

Scénario 3C

Vous avez remarqué que l'un·e de vos collègues vient au travail avec l'air négligé récemment. Son uniforme est ample, et cette personne semble avoir perdu beaucoup de poids ces dernières semaines. Vous trouvez qu'il·elle a souvent l'air confus pendant les discussions en réunion, et il·elle ne semble pas en mesure de se souvenir de conversations récentes avec d'autres. Les membres de votre équipe ont fait des commentaires sur toutes les pauses prolongées qu'il·elle prend et sur les tâches supplémentaires que cela entraîne pour le reste de l'équipe. Vous souhaitez l'approcher et lui demander comment il·elle va, mais vous ne savez pas comment commencer la conversation. Vous avez peur qu'il·elle se mette en colère contre vous, c'est pourquoi vous repoussez l'échéance constamment.

Question de discussion : Les quatre grandes stratégies

Prenez note des signes et indicateurs que vous remarquez et de l'endroit où vous pourriez vous trouver (ou il·elle·s pourraient se trouver) sur le continuum, puis répondez à la question suivante.

1. Comment pouvez-vous utiliser les quatre grandes stratégies d'adaptation pour aider dans la situation?

Prendre soin de soi

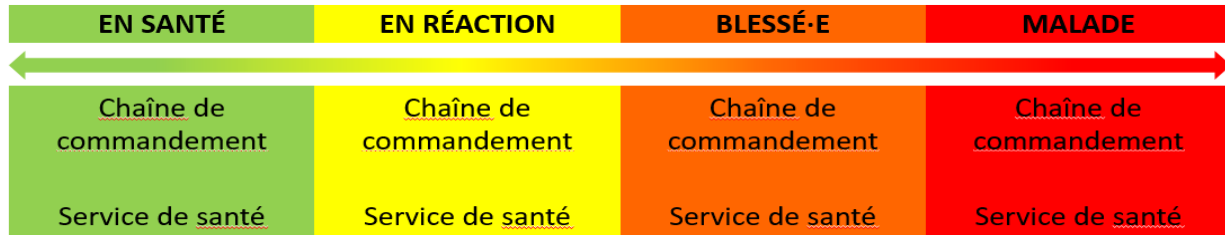
1. Quelque chose que je fais régulièrement pour prendre soin de moi est...

2. Une chose que j'aimerais faire plus souvent pour moi est...

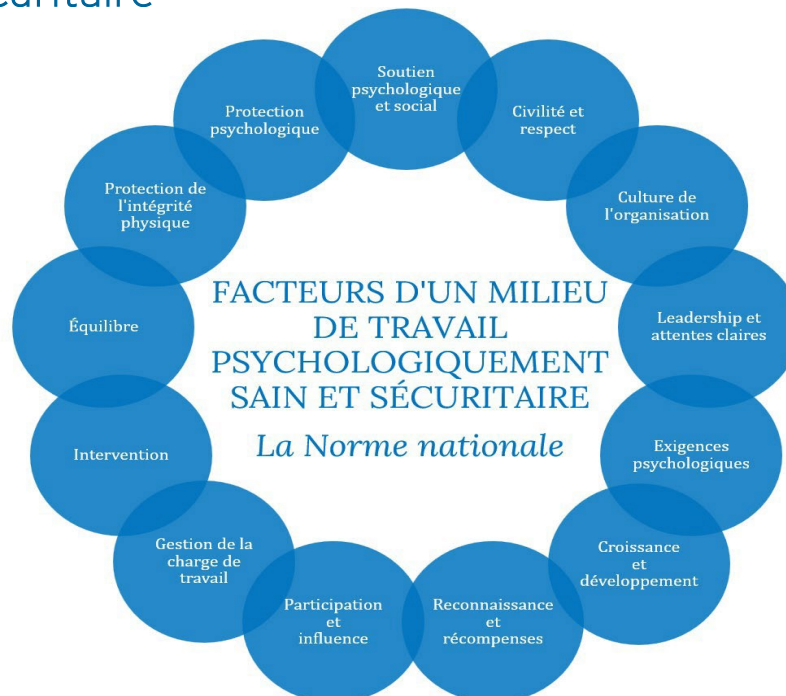
3. Je sais que j'ai besoin de faire une pause et de prendre soin de moi quand...

Module 4: Soutenir son équipe

Protéger, Détecter, Soutenir

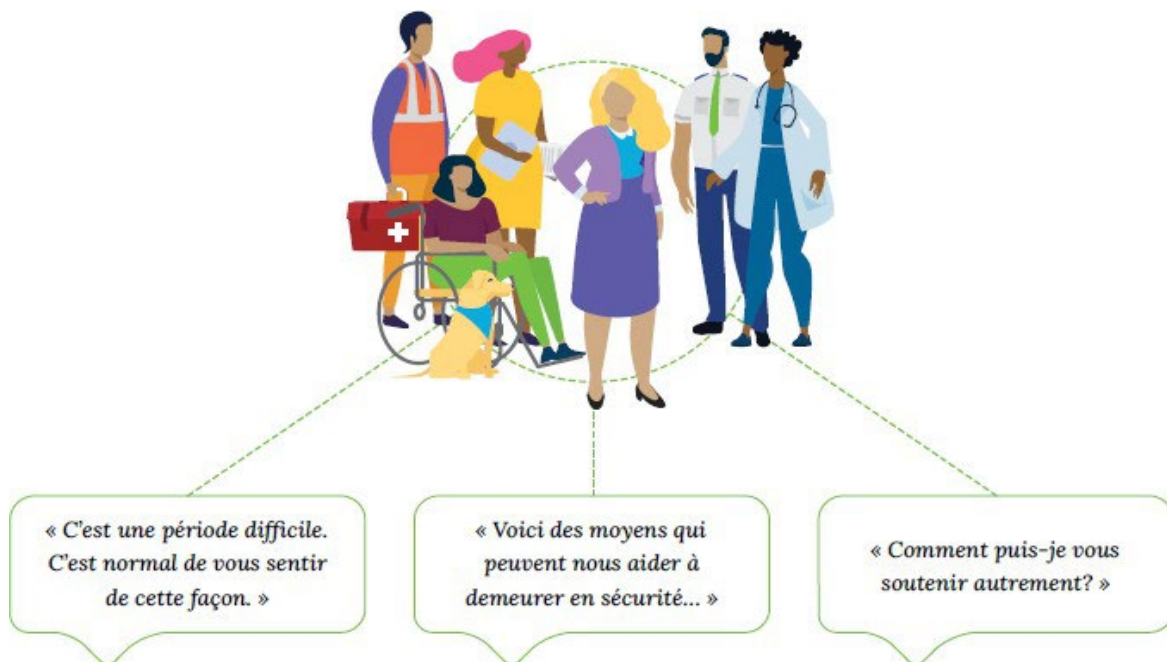


Protéger : Promouvoir un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire



Pour en savoir plus, consultez : <https://commissionsantementale.ca/norme-nationale/>

Comment puis-je aider mon équipe?



Reconnaître et écouter	Informar et rappeler	Réagir et faire un suivi
• Reconnaissez que quelque chose s'est produit. • Revoyez les faits, sans entrer dans le détail. • Écoutez et donnez l'occasion de discuter.	• Aidez votre équipe à faire le point avec eux-mêmes sur leur santé mentale. • Insistez sur l'importance de prendre soin de soi. • Rappelez-leur comment utiliser les stratégies d'adaptation. • Expliquez les ressources existantes.	• Observez votre équipe et faites le point avec les membres dans les heures, jours et semaines à venir. • Montrez l'exemple : utilisez des stratégies s'adaptation saines et demandez de l'aide au besoin.

Scénario : L'examen ponctuel de l'incident

Scénario 4A

À votre arrivée au travail un matin, vous apprenez qu'un·e membre de votre équipe a eu un accident et est dans un état critique. La nouvelle a déjà circulé dans l'unité. En tant que supérieur·e, vous avez besoin de parler de l'incident à toute votre équipe.

Scénario 4B

En raison de la COVID, votre unité connaît de grands changements qui ont entraîné de nouvelles directives opérationnelles et plusieurs changements stratégiques en très peu de temps. Votre département fonctionne à capacité, et beaucoup de vos collègues sont extrêmement stressé·e·s et frustré·e·s de la situation. Il·elle·s craignent aussi pour leur propre sécurité. Plusieurs membres de l'équipe ont pris des congés de maladie et manifestent des signes d'épuisement professionnel et de colère. Un matin, vous apprenez qu'un·e membre de votre équipe a eu une crise d'anxiété aiguë et est à l'hôpital.

Scénario 4C

Pendant un quart de nuit, une collision entre des véhicules se produit tuant plusieurs personnes, y compris des enfants. En raison d'une longue extraction, plusieurs répartiteurs, unités sur place et une cellule de commandement sont intervenus sur les lieux de l'incident. Ce quart de travail a été chaotique et les personnes concernées sont visiblement bouleversées.

Scénario 4C : Correctionnel communautaire

Pendant un quart de travail du matin, un·e ancien·ne délinquant·e va à un centre correctionnel communautaire (comme un bureau des libérations conditionnelles ou une maison de transition) sous l'influence de méthamphétamine. Le·la client·e est agressif et essaye de passer outre le bureau de sécurité pour parvenir à la salle du personnel. Plusieurs membres du personnel sont intervenu·e·s pour essayer de désamorcer la situation en attendant que la police arrive. Un membre du personnel a été blessé·e pendant l'incident. Une fois le·la délinquant·e retiré·e de la scène, le personnel est encore visiblement bouleversé.

Scénario 4C : Correctionnel institutionnel

Pendant un quart de nuit, un·e individu·e est arrêté·e et amené·e au centre. Il·elle a passé une visite médicale, mais il·elle demeure sous l'influence de substances. Lorsqu'un·e membre du personnel fait sa ronde pour vérifier comment le·la client·e va, le·la client·e devient agité·e et a une altercation physique avec le·la membre du personnel. D'autres agent·e·s correctionnel·le·s doivent intervenir pour maîtriser l'individu·e. Ce quart de travail a été chaotique et les personnes concernées sont visiblement bouleversées.

Questions de discussion : L'examen ponctuel de l'incident (EPI)

Prenez note des signes et indicateurs que vous remarquez et de l'endroit où vous pourriez vous trouver (ou il-elle-s pourraient se trouver) sur le continuum, puis répondez aux questions suivantes :

1. Comment utiliserez-vous l'EPI pour soutenir la santé mentale de votre équipe?

2. Quelles questions poseriez-vous? Comment commenceriez-vous la conversation avec votre équipe?

3. Quels autres outils et ressources pourriez-vous utiliser?

Détecter : Guide pour avoir des conversations saines

Actions	Cela ressemble à...
Approchez la personne Prenez un moment où vous êtes tous deux disponibles et où vous pouvez vous écouter en personne, par téléphone ou en ligne. Garantissez la confidentialité.	« Je voudrais prendre un peu de temps pour que nous puissions avoir une petite discussion informelle. Quel moment serait bon pour vous? »
Partagez vos observations Ne parlez que des faits et demeurez objectifs. Utilisez des affirmations en « je » pour parler des comportements spécifiques qui vous inquiètent et montrez que vous vous inquiétez. C'est une bonne façon de dire ce que vous pensez/ressentez sans blâmer ni critiquer.	« J'ai remarqué que... » « Je ressens... » « Je m'inquiète de... » « Vous semblez distrait·e/frustré·e /épuisé·e ces derniers temps. » « J'ai l'impression que quelque chose vous embête. »
Utilisez des questions/affirmations ouvertes pour encourager plus de conversation Elles peuvent aider la personne à s'ouvrir et à vous aider à mieux comprendre la situation. Demandez-lui avec un intérêt sincère ce qui se passe.	« Quels changements avez-vous remarqué chez vous dernièrement? » « Que vous sentez-vous en mesure de partager avec moi? » « Qu'est-ce qui se passe? » « Comment puis-je vous aider? »
Écoutez sans porter de jugement Arrêtez ce que vous faites et écoutez la personne. N'interrompez pas et laissez-la dire ce dont il-elle a besoin.	Posture décontractée, contact avec les yeux, hochements de tête « Je vois... oui... mmm » « Ok. Je vois. »
Demeurez calme et objectif·ve Soyez ouvert à ce que la personne a à dire. Si vous vous sentez devenir impatient·e ou fâché·e, prenez quelques respirations profondes ou faites une pause.	Adopter un ton calme et serein. « J'ai besoin d'un peu de temps pour penser à cela. Pouvons-nous poursuivre cette conversation plus tard? »
Reconnaissez la personne et essayez de la comprendre de son point de vue (empathie) Récapitulez ce que vous avez entendu et reconnaissez entendre ce qu'il-elle	« Ce que j'entends, c'est que... est-ce que j'ai raison? » « Il est normal de sentir... » « Je comprends que vous vous sentez... »

dit/ressent.	« Il semble que vous vous sentiez... »
Encouragez-la à trouver ses propres solutions si cela est approprié Aidez-la à trouver les options qui s'offrent à il-elle et ce qui la fera se sentir mieux.	« De quoi avez-vous besoin maintenant? » « Avec-vous une personne de confiance à qui parler de cela? » « Quelles ressources pourraient vous aider? »
Faites le point souvent Continuez de faire le point avec il-elle pour savoir comment il-elle va et dites-lui que vous êtes là pour la soutenir. Établissez une date à laquelle refaire le point (dans une semaine) pour voir comment elle progresse et parvenir à un plan. Parlez à employé-e comme prévu pour voir comment il-elle va.	« Je suis là si vous avez besoin de parler. » « Refaisons le point ensemble la semaine prochaine. »
Prenez des mesures appropriées Si la personne est en détresse et refuse de l'aide, offrez de l'aider à prendre contact avec le programme d'aide aux employé-e-s ou une personne de confiance. Si vous pensez qu'elle peut se faire du mal ou si elle exprime des pensées suicidaires, demandez de l'aide immédiate ou appelez les urgences	« Je vais appeler de l'aide. » « Prenons contact avec le programme d'aide aux employé-e-s/autre service/personne ensemble. »

Source : Adaptation de : <http://www.commonground.org.nz/common-support/healthy-conversations>



Approchez la personne
« J'aimerais vous parler de cela »

Partagez vos observations.
« J'ai remarqué que... »
« Je m'inquiète de... »

Posez des questions ouvertes
« Qu'est-ce qui se passe? »
« Qu'est-ce qui a changé? »

Écoutez sans jugement.
« Je vois... oui... mmm »

Demeurez calme et objectif-ve

Validez ce que la personne partage
« Ce que j'entends, c'est que... »
« Il semble que vous vous sentez... »

Encouragez la personne à trouver ses propres solutions
« Qu'est-ce qui aiderait maintenant? »

Faites le point souvent. Prenez des actions appropriées. Rassurez la personne
« Je suis là pour vous soutenir. »

Scénario : Des conversations saines

Scénario 4D

Ces derniers mois, l'un·e de vos employé·e·s s'empporte facilement, coupe la parole aux autres pendant les discussions, interrompt les conversations et donne son avis sans qu'on le lui demande. Cette personne interfère avec le travail des autres membres de l'équipe et commence à avoir des comportements agressifs et impolis envers ses collègues, clientes et supérieur·e·s. L'équipe pense que l'employé·e est devenu·e tyrannique et ne l'inclut plus dans les conversations et activités d'équipe.

Scénario 4E

Vous avez remarqué qu'un·e employé·e n'est pas comme d'habitude ces derniers temps. En général, cette personne travaille bien, mais son rendement semble décliner. Il·Elle a de la difficulté à gérer sa charge de travail et la documentation. Il·Elle s'isole de ses collègues et manque plus de quarts de travail. Vous savez qu'il·elle s'inquiète beaucoup d'être exposée à la COVID-19. Lorsque vous l'interrogez sur un rapport manquant, il·elle dit à voix basse : « Je n'en peux plus. Le monde serait bien mieux sans moi. »

Scénario 4F : Premier·ère·s intervenant·e·s

Un accident impliquant plusieurs voitures se produit à une grande intersection à l'heure de pointe. Plusieurs unités sont appelées sur place. Un·e conducteur·rice ignore la signalisation configurée temporairement et percute deux premier·ère·s intervenant·e·s sur les lieux. Ils sont tous deux blessés, la scène est chaotique et les personnes sont visiblement bouleversées. L'un·e de vos subalternes direct·es, témoin de l'incident, semble visiblement secoué·e, mais dit aller bien et poursuit ses tâches sur le lieu de l'accident. Pendant le quart suivant, cette personne semble s'isoler et garder une certaine distance entre il·elle et le reste de l'équipe.

Scénario 4F : Correctionnel

Une bagarre éclate entre des détenu·e·s pendant l'heure du souper. Le personnel des unités avoisinantes doit se rendre sur place pour gérer l'événement. Deux détenu·e·s ignorent les instructions de rentrer dans leur cellule et continuent à se battre. L'un d'eux a une arme. Les deux détenu·e·s sont grièvement blessés, et l'un·e d'eux est en danger de mort. L'un·e de vos subalternes direct·es témoin de l'incident, semble visiblement secoué. Il·Elle dit bien aller et continue à s'acquitter de ses tâches pendant le reste du quart, mais pendant le quart suivant, il·elle semble s'isoler et garder une certaine distance entre lui et le reste de l'équipe.

Questions de discussion : Des conversations saines

Prenez note des signes et indicateurs que vous remarquez et de l'endroit où vous pourriez vous trouver (ou il·elle·s pourraient se trouver) sur le continuum, puis répondez aux questions suivantes :

1. Quand et comment l'approcheriez-vous? Que pouvez-vous dire?

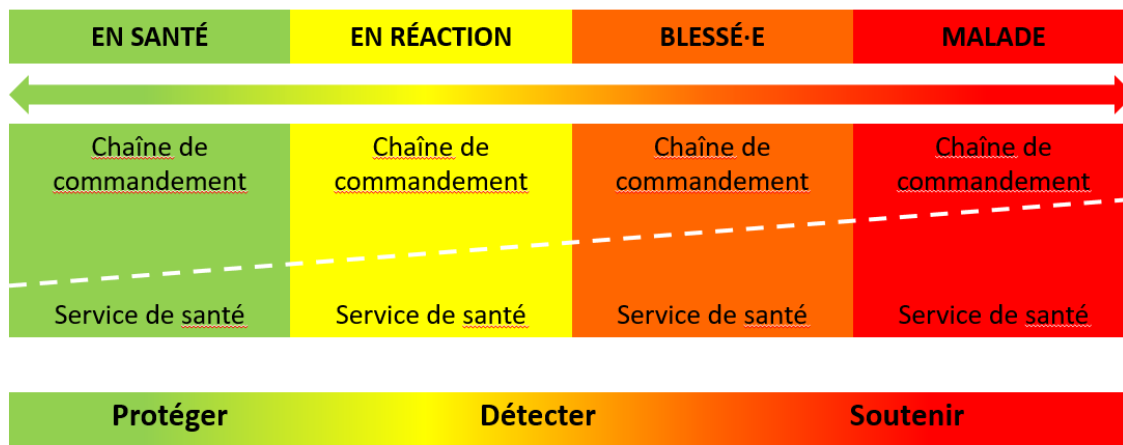
2. Quelles étapes suivriez-vous pour soutenir l'employé·e?

3. Que diriez-vous au reste de l'équipe?

Aide-mémoire sur le retour au travail et les mesures d'accommodement

Mesures d'accommodement
1. Connectez avec l'employé·e pendant son congé pour lui dire que tout le monde pense à lui·elle.
2. Discutez de comment l'employé·e aimerait que l'information sur lui soit partagée avec ses collègues, surtout pour ce qui est des changements au travail qui affecteront ses collègues quand la personne reviendra travailler. Lorsque les collègues auront de l'information adéquate, il·elle·s pourront soutenir la personne à son retour au travail
3. Respectez les souhaits de l'employé·e sur l'information à garder confidentielle et l'information à partager avec d'autres personnes.
4. Rencontrez l'employé·e après son retour au travail pour discuter de ses besoins et comprendre comment le·la soutenir. Demandez s'il y a des limites fonctionnelles qui pourraient affecter la capacité de la personne à effectuer les devoirs essentiels du travail et quelles mesures d'accommodement lui permettraient de continuer à faire son travail efficacement.
5. Discutez et fournir de l'information ou des ressources dont l'employé·e pourrait avoir besoin pour se remettre à niveau.
6. Confirmez qu'il·elle·s ont accès aux prestations d'assurance maladie complémentaire, aux services du plan d'aide aux employé·e·s (PAE), aux prestations d'invalidité, aux congés de maladie et à d'autres informations sur les avantages sociaux, au besoin.
7. Donnez de l'information sur les politiques ou les procédures en milieu de travail, y compris les politiques sur le retour au travail et les mesures d'accommodement.
8. Participez à la création du plan de retour au travail.
9. Contribuez à résoudre les problèmes de conflit au travail ou les inquiétudes sur les résultats.
10. Lancez des programmes d'éducation.
11. Faites un suivi avec employé·e ou désignez une personne qui puisse faire un suivi en votre nom.
12. Conservez vos notes sur la rencontre dans un lieu sécuritaire. Un classeur verrouillé et un ordinateur protégé par mot de passe sont essentiels pour maintenir la confidentialité de l'employé·e.

Source : Adaptation de “Working Through It: Leader’s Guide, Great West Life Centre for Mental Health in the Workplace”



Scénario : Le retour au travail

Scénario 4G

Un·e employé·e doit revenir au travail après un congé de plusieurs mois. Il est bien connu que cette personne dirigeait l'enquête sur un incident notoire impliquant un décès. Vous avez entendu des personnes de l'équipe parler de l'événement, blâmant l'employé·e de ne pas avoir donné de l'information importante aux autres intervenant·es. D'autres disent que cette personne est peu compétente et qu'il ne faut pas lui faire confiance dans son travail. La personne qui revient sera désormais affectée à votre rotation de quarts de travail et vous serez chargé·e de la réintégrer dans l'unité.

Scénario 4H

Un·e employé·e revient au travail après un congé de plusieurs mois. Il est bien connu que cette personne a pris congé pour cause de stress, mais aucun autre détail n'a été fourni. Vous avez entendu des membres de l'équipe dire que cette personne avait fait semblant pour avoir tout l'été de congé. D'autres se sont plaint·es d'avoir à faire le travail du membre de l'équipe « malade » et ont dit que si la personne ne pouvait pas faire son travail, elle devrait tout simplement démissionner. Vous allez superviser cette personne et serez chargé·e de la réintégrer dans l'unité.

Scénario 4I

Un·e subalterne direct·e revient au travail après un congé de plusieurs mois. Beaucoup de changements se sont produits ces derniers mois, et cette personne aura beaucoup de rattrapage à faire. Vous aurez aussi besoin de revoir avec il·elle toutes les nouvelles politiques liées à la COVID-19 pendant le processus de son retour au travail. Votre équipe est frustrée du travail supplémentaire qu'il·elle a déjà et s'inquiète de devoir l'aider à son retour pour qu'il·elle se mette à niveau, en plus de leurs tâches habituelles. Depuis son retour, cette personne est affectée à votre rotation de quarts, et vous êtes chargé·e de l'aider à réintégrer l'unité.

Questions de discussion : Le retour au travail

1. Quelles étapes suivriez-vous pour soutenir l'employé·e?

2. Que diriez-vous au reste de l'équipe?