



L'incorporation de la santé mentale aux programmes de gestion des urgences et de continuité des opérations

François Legault, M. Serv. Soc., T.S.I.
Au nom de **Changer les mentalités**
Commission de la santé mentale du Canada

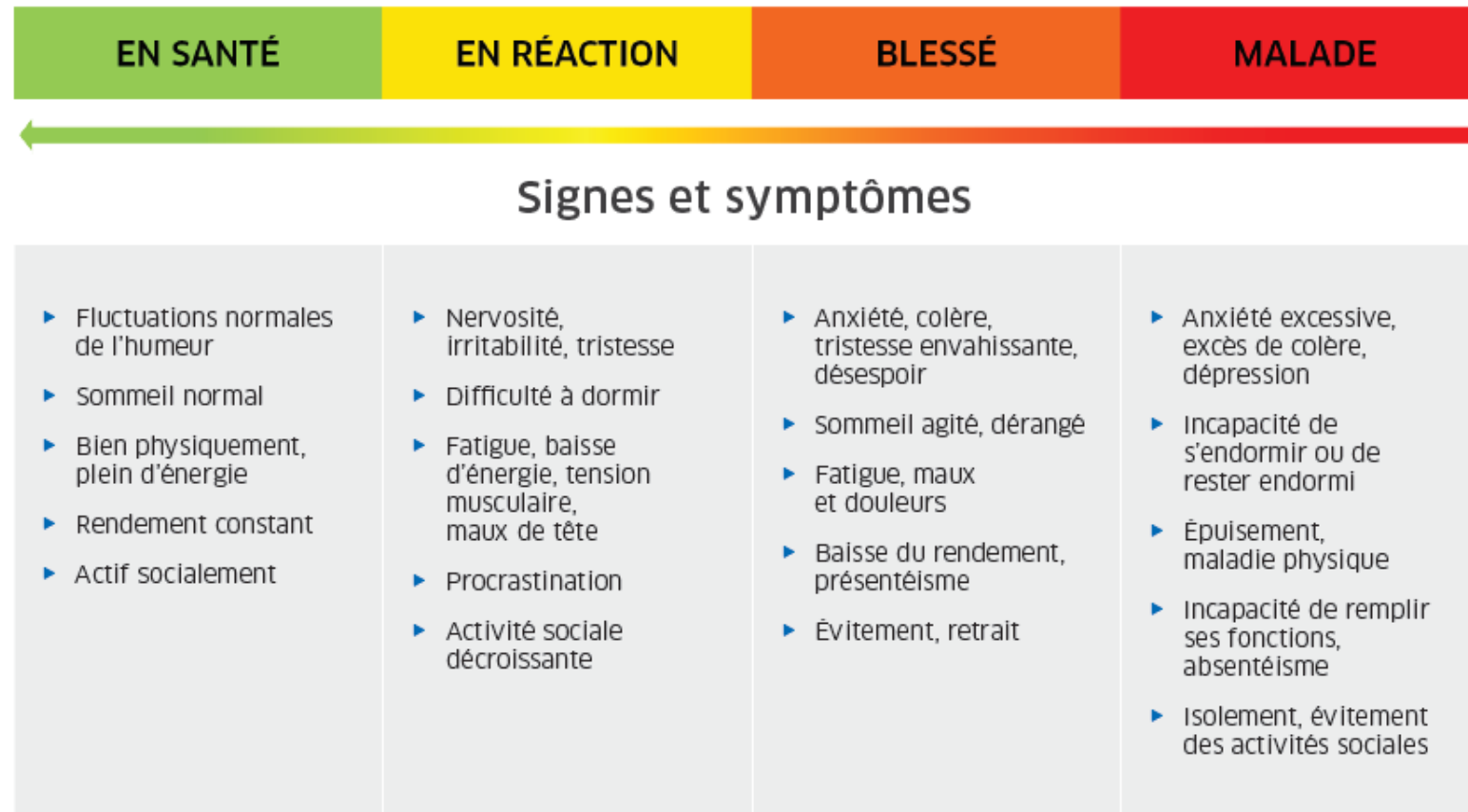
Ce dont nous parlerons



- Répercussions possibles sur les urgences et les catastrophes (le COVID-19 notamment) sur la santé mentale des travailleurs
- Besoins de santé mentale des travailleurs pendant les urgences et catastrophes, y compris les pandémies de maladies infectieuses
- Comment utiliser la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail pour incorporer la santé mentale aux programmes de gestion d'urgence et de continuité des opérations de votre organisation



Modèle du continuum de santé mentale



Les effets des urgences et catastrophes

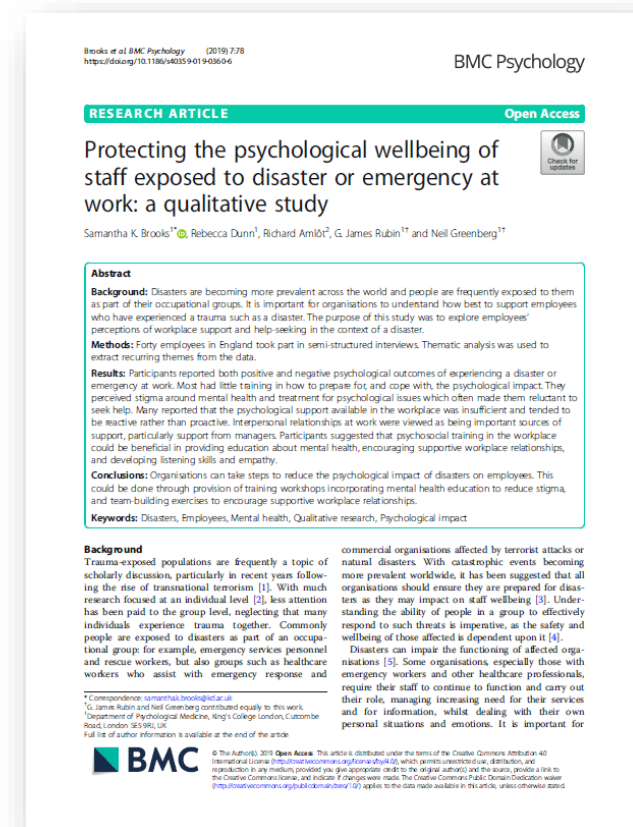


Effets positifs :

- Moral, confiance, appréciation de la vie, etc.

Effets négatifs :

- Choc, impuissance, inquiétudes, peur, culpabilité, fatigue, épuisement
- Détresse chez les soignants
- SSPT, dépression et anxiété
- Traumatisme secondaire et vicariant



Plan de réponse aux pandémies



Objectifs :

- Protéger la santé et la sécurité des travailleurs et des autres
- Assurer la continuité des opérations
 - Minimiser le risque et les répercussions potentielles de l'infection sur les travailleurs et l'entreprise
 - Soutenir les travailleurs pour qu'ils puissent faire le travail essentiel et satisfaire aux besoins des actionnaires en toute sécurité et de façon saine
 - Minimiser le risque et les répercussions potentielles sur les travailleurs et l'entreprise de la blessure physique et psychologique venant des mesures d'urgences
 - Veiller à un retour aux conditions de travail normale en toute sécurité après la pandémie
 - Organiser le soutien psychologique après la pandémie pour les travailleurs et leurs personnes à charge



Les facteurs en milieu de travail

Les étapes de l'urgence



- Prévention / atténuation
- Préparation
- Réponse et continuité
- Rétablissement

Probabilité \ Sévérité	Catastrophique	Critique	Marginal	Négligeable
Fréquent	Élevé	Élevé	Sérieux	Moyen
Probable	Élevé	Élevé	Sérieux	Moyen
Occasionnel	Élevé	Sérieux	Moyen	Faible
Isolé	Sérieux	Moyen	Moyen	Faible
Improbable	Moyen	Moyen	Moyen	Faible
Éliminé	Éliminé			





Les facteurs en milieu de travail

Culture organisationnelle	Soutien psychologique	Leadership et attentes clairs	Correspondance psychologique avec le travail
Croissance et perfectionnement	Reconnaissance et récompenses	Gestion de la charge de travail	Engagement
Équilibre	Politesse et respect	Participation et influence	Protection de la sécurité psychologique
	Protection de l'intégrité physique	Autres facteurs de stress chronique	

Téléchargez-la gratuitement :

<https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/ce-que-nous-faisons/sante-mentale-en-milieu-de-travail/norme-nationale>

CAN/CSA-Z1003-13/BNQ 9700-803/2013
 Norme nationale du Canada
 (confirmée en 2018)

Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail —
 Prévention, promotion et lignes directrices pour une mise en œuvre par étapes

Available in English
*Psychological health and safety in the workplace —
 Prevention, promotion, and guidance to staged implementation*

Élaborée à l'initiative de la Commission canadienne de la santé mentale

Standards Council of Canada
 Conseil canadien des normes

Les actions de prévention



- Réduction de la stigmatisation
- Reconnaissance des signes et symptômes de la maladie mentale
- Conseils sur l'endroit où aller pour trouver du soutien
- Éducation sur le traumatisme et ses effets
- Éducation sur les effets du stress cumulatif
- Formation des gestionnaires et superviseurs sur l'entregent et l'empathie

Ressources



Astuces pour s'adresser à une personne en crise à l'heure de la COVID-19



La pandémie de COVID-19 en cours est une source d'anxiété pour les habitants du pays tout entier, et des collègues, amis et membres de votre famille se tournent possiblement vers vous en quête de soutien. Mais que leur dites-vous? Utilisez les astuces ci-dessous pour améliorer votre écoute active afin d'aborder ces conversations délicates avec plus d'assurance.

À FAIRE

1. Dire à l'appelant que vous êtes là pour recouter et l'aider à déterminer la prochaine étape à suivre.

EXEMPLE

"Je suis là pour vous écouter et je veux vraiment vous aider. Je ne suis pas conseiller de formation ni médecin, mais je vais faire mon possible pour vous orienter dans la bonne voie."

2. Faire preuve d'empathie en reconnaissant les besoins de personnes différentes de vous-même, particulièrement parmi les populations vulnérables.
3. Prendre un moment de recul pour réfléchir à ce que l'appelant a dit, puis lui faire part de ce que vous en avez compris pour lui montrer qu'il a été entendu.
4. Reformuler ce que vous avez entendu **dans vos propres mots** plutôt que de reproduire exactement les paroles de la personne.

EXEMPLE

"Je viens de perdre mon emploi et je ne sais pas quoi faire. J'ai de jeunes enfants et j'ignore si je pourrai leur apporter de quoi manger. Je ne sais même pas si je suis admissible au chômage!"

Réponse constructive (reformulation) : *"J'entends ce que vous me dites, vous vous sentez dépassé par cette situation incertaine, et c'est encore plus frustrant de ne pas savoir comment demander l'assurance-emploi."*

Réponse non constructive (répétition) : *"J'entends ce que vous me dites, vous ne savez pas si vous aurez de quoi manger!"*

5. Valider les sentiments et les inquiétudes de l'appelant.

EXEMPLE

"Je m'inquiète pour mon fils, qui vit avec une maladie mentale et qui ne dispose pas d'un logement stable. Que lui arrivera-t-il s'il attrape le virus?"

Réponse constructive : *"Je vois que le bien-être de votre fils vous tient à cœur. Il peut être difficile d'éviter de penser aux pires scénarios."*

Réponse non constructive : *"Tout le monde est stressé actuellement. Mes deux parents sont âgés et ils ont du mal à se servir d'un téléphone cellulaire."*

L'Esprit au travail COVID-19 Guide de prise en charge de sa santé mentale pour bâtir sa résilience



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Que sont les premiers soins en santé mentale Canada?

Les premiers soins en santé mentale (PSSM), www.pssm.ca/fr, sont l'aide apportée aux personnes qui commencent à manifester un problème de santé mentale ou qui traversent une crise psychologique. Tout comme les premiers soins apportés en cas de blessures physiques, les premiers soins en santé mentale sont prodigués jusqu'à ce qu'un traitement approprié soit offert ou jusqu'à ce que la crise se résorbe.

Le programme de PSSM Canada vise à améliorer les connaissances en santé mentale et à donner aux personnes qui le suivent les compétences et les connaissances nécessaires pour mieux gérer des problèmes associés à la santé mentale qui pourraient se présenter ou qui commencent à se manifester chez elles, chez un membre de leur famille, un ami ou un collègue.

À qui s'adressent les cours de PSSM?

À tous. Les PSSM sont utiles pour tout le monde. Au Canada, plus de 300 000 personnes ont déjà suivi cette formation. De la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail aux habitants du Nord

L'esprit Au Travail

À propos de L'esprit au travail (EAT)

EAT La santé mentale et le mieux-être en milieu de travail sont un programme éducatif qui vise à promouvoir la santé mentale au travail et à réduire la stigmatisation qui l'entoure.

Trois cours adaptés de EAT sont offerts :

Il existe trois versions de EAT : l'une est destinée aux **formateurs** (5 jours), l'une est destinée aux **cadres** et superviseurs (environ 8 heures) tandis que l'autre s'adresse aux **employés/personnel de première ligne** (environ 4 heures). Ces cours comprennent des exercices pratiques fondés sur des mises en situation et des vidéos spécialisées mettant en vedette des personnes ayant des antécédents en matière de maladie mentale, des manuels pour les participants ainsi que des documents connexes.



Leadership et attentes clairs

- Communiquer souvent
- Reconnaître les sentiments, les peurs et les inquiétudes
- Célébrer les réussites, récompenser et reconnaître
- Communiquer sur :
 - Les signes et symptômes de l'infection au COVID-19
 - Les mesures de santé et de sécurité
 - La chaîne de commande
 - Les mesures d'adaptation pour les travailleurs à risque
 - Les attentes visant à se conformer au droit et aux lignes directrices
 - Les ressources à disposition
 - Les sources d'information

La protection de la sécurité physique



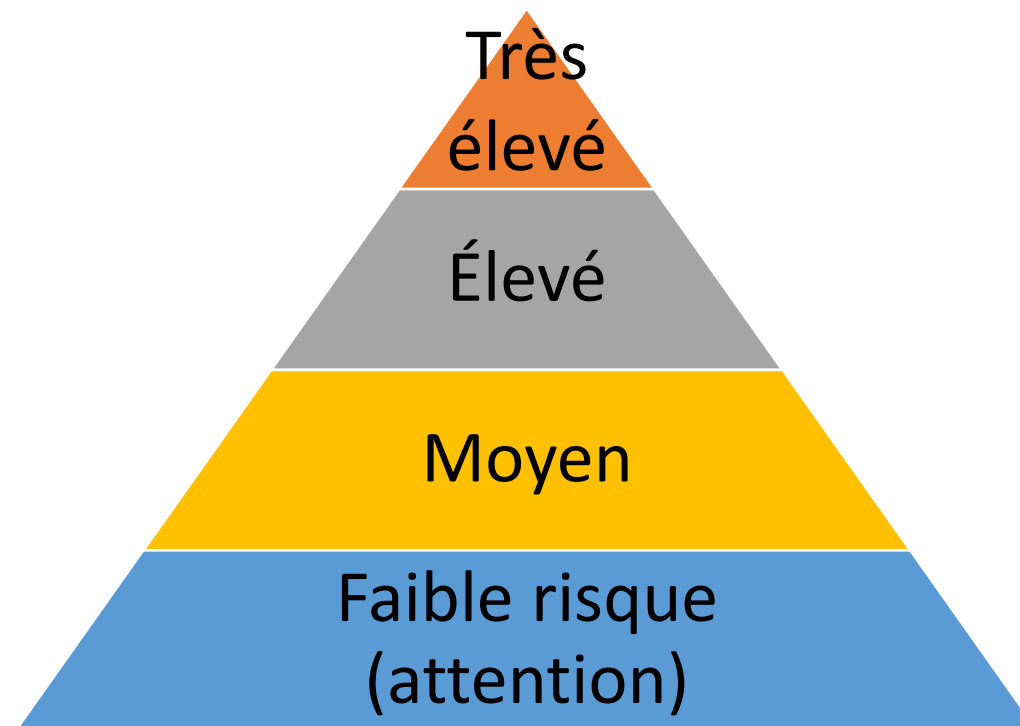
Se présente lorsque la **sécurité psychologique et physique** d'un travailleur est protégée des dangers et risques liés à l'environnement physique du travailleur



La protection de la sécurité physique



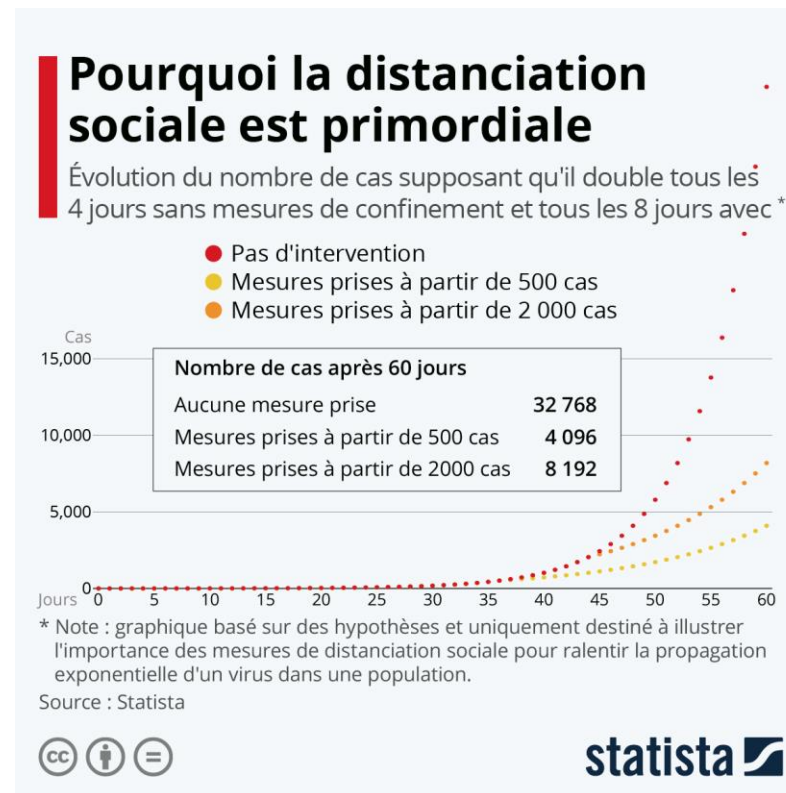
- ✓ Mesures de prévention
- ✓ Prévention de l'infection et protocole de contrôle
- ✓ Classification de l'exposition des employés à la grippe pandémique au travail
- ✓ Mesures d'adaptation
- ✓ Droit de refuser le travail non sécuritaire
- ✓ Masques et respirateurs



La protection de la sécurité physique



- ✓ Restrictions de déplacement
- ✓ Conseils de distanciation physique
- ✓ Transports
- ✓ Procédures de confinement
- ✓ Procédures de sécurité
- ✓ Conseils de télétravail



Source:
<https://fr.statista.com/infographie/21160/epidemie-pourquoi-distanciation-sociale-confinement-sont-importants/>

La protection des travailleurs à risque



- Réfléchir aux mesures d'adaptation pour les travailleurs qui vivent avec un trouble d'anxiété ou d'humeur
 - Ajustements aux horaires de travail ou aux charges de travail
 - Avantages sociaux accélérés ou accrus pour le soutien et le traitement de la santé mentale
 - Bilan systématique, système en binôme
 - Soutiens supplémentaires pour aider la gestion des symptômes

La protection des travailleurs à risque



- L'obsession sur la contamination et les compulsions de lavage pendant une pandémie peuvent entraîner :
 - Des expériences sensorielles plus intenses
 - Une menace surestimée, de l'inquiétude excessive
 - La peau sèche, gercée, de la dermatite
 - Un risque accru de surinfection cutanée et de brûlures chimiques



[Cette photo](#) d'un auteur inconnu bénéficie d'une licence [CC BY-SA-NC](#)

Le soutien psychologique et social



- Coordonnateur d'auto-soin (self-care)
- Accès aux services de bien-être et de santé mentale
- Conseiller en soins spirituels
- Équipe de soutien par les pairs
- Secouriste en santé mentale
- Gestionnaires et superviseurs formés en communication interpersonnelle et en écoute empathique

Bilan de faible intensité



Une méthode de prévention de la retraumatisation

1. Connaissance de soi
2. Avertissement formel
3. Consentement
4. Divulgence limitée



Source : Tend Academy Inc

<https://www.tendacademy.ca/low-impact-debriefing-how-to-stop-sliming-each-other/>

Autres méthodes de transition



Dissociation
consciente (une
pause)

Respiration profonde

Pause



Autres facteurs en milieu de travail



Équilibre

Gestion de la charge de travail

Exigences
psychologiques

« Le travail a ses vertus, et le repos a les siennes. Usez des deux, sans abusez d'aucun. »

- Alan Cohen

La protection psychologique



- La stigmatisation sociale et la xénophobie
 - Éducation sur la discrimination et la xénophobie
 - Communication des politiques et procédures pour prévenir, rapporter et s'occuper des actes de discrimination, de harcèlement et de violence

Comment soutenir vos travailleurs



- Définir le travail essentiel et ce qui peut être reporté
- Répartir le travail pour équilibrer les charges de travail
- Se concentrer sur les résultats, et non sur le temps passé
- Définir le travail flexible, les limites sur la connectivité et les horaires de travail
- Encourager les équipes à établir et à respecter les limites
- Fournir éducation, formation et outils pour aider (p. ex., des rafraîchissements de mémoire sur la réduction de la stigmatisation, indicateurs de maladie mentale, stratégies d'adaptation, etc.)

Gestion de la charge de travail

Correspondance psychologique avec le travail

Équilibre

Comment soutenir vos travailleurs



- Encourager les travailleurs à prendre des pauses et à s'occuper de leur bien-être lorsqu'ils ne travaillent pas
- Alternier les quarts de travail et échelonner les demandes de congés et de vacances
- Encourager l'utilisation des avantages sociaux existant pour soutenir le bien-être
- Encourager l'utilisation du programme d'aide aux employés, des ressources communautaires et des ressources virtuelles pour s'occuper des difficultés de santé et de bien-être

Équilibre

Soutien
psychologique
et social

Protection
psychologique

Comment soutenir vos travailleurs



- Établir un espace sécuritaire pour le dialogue sur les difficultés et les besoins
- Établir un lien entre travailleurs et soutien de santé mentale pour eux et leur famille

Équilibre

Soutien
psychologique
et social

Protection
psychologique

Étape de rétablissement



Des stratégies pour rétablir l'entreprise à un niveau acceptable.

- Établir des objectifs et procédures de rétablissement pour les activités concernées
- Réfléchir aux besoins des employés dans leur vie personnelle
- Échelonner le retour au travail
- Veiller à avoir du matériel de protection pour tout le monde
- Désinfecter et transporter le matériel retournant sur le lieu de travail
- Suivi en amont et méthodes saines de bilan
- Leçons apprises et révision des politiques et procédures



Conclusion et appel à l'action

Appel à l'action



Trouvez **au moins une mesure** à prendre **cette semaine** pour aller de l'avant dans l'intégration de la santé et sécurité psychologiques à vos plans de gestion des urgences et de continuité des opérations.



Merci



François Legault M. Serv. Soc. T.S.I.
Instructeur certifié de PSSM et EAT
613-360-9457
consultationinc@gmail.com
Site : Consult-actioninc.com

Pour en savoir plus, poser des questions sur la formation ou mettre en place une stratégie de santé mentale au travail :

Liz Horvath, gestionnaire, Lieu de travail, Changer les mentalités

Commission de la santé mentale du Canada

lhovath@commissionsantementale.ca