



Commission de
la santé mentale
du Canada

Mental Health
Commission
of Canada

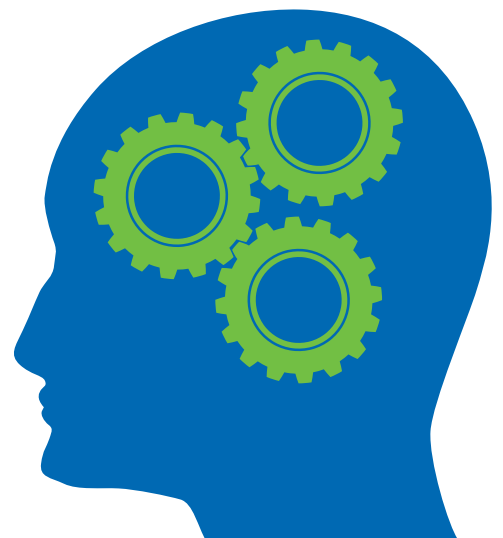
L'esprit au travail 

L'esprit au travail ^{MC}

Santé mentale et
bien-être mental au travail



Formation VIRTUELLE
Séance pour les gestionnaires
Cahier de formation



À propos de la CSMC

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 Canadiens.

La CSMC propose plusieurs programmes de formation en santé mentale, dont L'esprit au travail et les Premiers soins en santé mentale.

Pour en savoir plus sur ces formations, vous pouvez consulter le site de la CSMC à <https://www.commissionsantementale.ca>

Qu'est-ce que la formation virtuelle de L'esprit au travail (EAT)?

Ce programme basé sur des données probantes est conçu pour déclencher un changement de notre façon de penser, de ressentir et d'agir envers la santé mentale en nous sensibilisant, en réduisant la stigmatisation et autres obstacles aux soins au travail, en encourageant des conversations sur la santé mentale et en renforçant notre résilience. En accomplissant ces objectifs, l'EAT vise à vous aider à maintenir votre bien-être et soutenir d'autres personnes vivant avec un problème de santé mentale ou une maladie mentale dans un milieu professionnel psychologiquement sain et sécuritaire.

Objectifs de la formation

À la fin de cette formation, vous serez mieux en mesure de :

- Définir les concepts de base lié à la santé mentale et la maladie mentale;
- Reconnaître les répercussions de la stigmatisation et discuter de la façon de réduire la stigmatisation et autres obstacles aux soins au travail;
- Reconnaître et suivre l'évolution de votre santé mentale et de votre bien-être mental, et savoir quand prendre les mesures appropriées;
- Avoir des conversations sur la santé mentale et la maladie mentale avec leurs collègues, amis et membres de leur famille;
- Trouver et pratiquer les stratégies d'adaptation pour gérer le stress et demeurer résilient;
- Trouver et utiliser les ressources existantes pour se soutenir et soutenir d'autres personnes.

La stigmatisation

Pensez à au moins 3 répercussions et/ou conséquences possibles de ces types de stigmatisation pour les personnes, les lieux de travail et la société en général, et écrivez-les.

Auto	Publique	Structurelle
Vos pensées/croyances/ affirmations négatives sur vous	Les pensées/croyances/ affirmations négatives des autres personnes sur vous	Règles, lois, politiques, pratiques discriminatoires à l'échelle institutionnelle/systémique

Langage respectueux

Question

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

Exemple: Au lieu de dire « cette personne est malade mentale », dites « cette personne vit avec une maladie mentale ».

Tout le monde peut devenir un champion 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 de la CSMC* compris dans cette formation.

Autres obstacles aux soins

Réfléchissez à au moins 3 façons possibles de prévenir/réduire ces autres obstacles aux soins et écrivez-les.

Obstacles aux soins	Façons possibles de prévenir/réduire ces obstacles
Manque de connaissances	
Temps	
Accès aux ressources	
Coûts financiers	

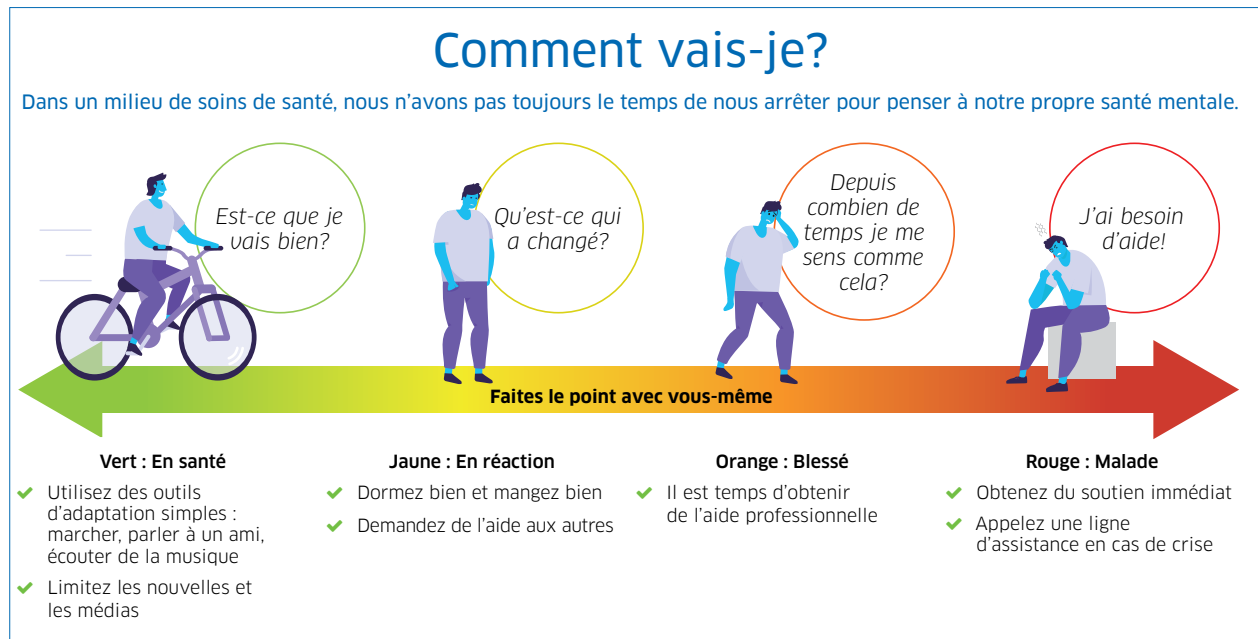
Continuum de santé mentale - Auto-observation

Vérifiez les signes et indicateurs qui montrent réellement comment vous vivez le stress, et notez tout changement supplémentaire que vous pourriez remarquer dans la section « Mes changements personnels ».

	En santé	En réaction	Blessé	Malade
Changements d'humeur	Fluctuations normales de l'humeur Calme Confiant	Irritable Impatient Nerveux Triste	En colère Anxieux Tristesse envahissante	Facilement enragé Anxiété / panique excessive Humeur déprimée, apathie
Changements d'attitude et pensées	Bon sens de l'humeur Prend les choses à la légère Capacité à se concentrer sur les tâches	Sarcasme déplacé Pensées intrusives Parfois distrait ou perdu sur ses tâches	Attitude négative Pensées / images intrusives récurrentes Constamment distrait ou impossibilité à se concentrer	Non-conforme Pensées / intentions suicidaires Incapacité à se concentrer, perte de mémoire ou de capacités cognitives
Changements comportement et rendement	Actif physiquement et socialement Bons résultats	Perte d'activité sociale Procrastination	Évitement Manque les cours Baisse des résultats et des notes	Retrait Changement significatifs de rendement de travail
Changements physiques	Sommeil normal Bon appétit Énergétique Maintien d'un poids stable	Difficultés à dormir Changement de l'alimentation Manque d'énergie Gain ou perte de poids	Sommeil sans repos Perte/gain d'appétit Fatigue Fluctuations du poids	Impossible de s'endormir / demeurer endormi Pas d'appétit/trop manger Fatigue ou épuisement constant Perte ou gain extrême de poids
Changements d'usage de substances	Conso. d'alcool limitée, pas de conso. en rafale Peu / pas de comportements de dépendance Pas de difficultés / impact	Conso. régulière à fréquente d'alcool, conso. en rafale Quelques comportements réguliers ou de dépendance Quelques difficultés / impact dus à l'usage de substances	Conso. régulière à fréquente d'alcool, y compris conso. en rafale Difficultés à contrôler les comportements de dépendance Impact dus à l'usage de substances	Conso. en rafale régulière à fréquente Dépendance Beaucoup de difficultés / impact dus à l'usage de substances
Mes changements personnels				

Scénario sur le continuum de santé mentale

Reportez-vous à l'affiche sur *le continuum de la santé mentale* pour vous aider à orienter votre discussion.



Scénario

Récemment, votre employeur a fait beaucoup de changements à ses opérations commerciales, y compris de modifier les tâches et les horaires de travail. De nombreux employés à temps partiel ont été licenciés, et beaucoup d'autres comme vous-même ont travaillé plus et pris plus de responsabilités. Depuis environ une semaine, vous vous sentez épuisé, frustré et submergé, et un jour, vous vous effondrez en larme devant vos collègues. Vous vous inquiétez de perdre votre revenu familial si vous ne pouvez satisfaire à ces nouvelles attentes.

Questions

1. Quels signes et indicateurs remarquez-vous?
2. Où pourriez-vous vous trouver sur le continuum de santé mentale (vert - en santé; jaune - en réaction; orange - blessé; rouge - malade)?
3. Où pouvez-vous aller, que pouvez-vous faire et à qui pouvez-vous parler?

Les sources de stress

Prenez un moment pour penser à vos facteurs de stress personnels/professionnels/autre et dressez-en la liste. Soyez prêt à partager certaines de vos réponses avec le groupe.

Professionnel	Personnel	Autre

Scénario sur les 4 grandes stratégies

Vous êtes généralement quelqu'un de très patient et un bon vivant qui aime faire des blagues. Ces derniers temps, vous avez perdu votre sens de l'humour et êtes de plus en plus frustrée d'avoir à gérer le travail supplémentaire tout en prenant soin de votre famille et de vos parents âgés. Vous aimeriez demander de l'aide à votre patron, mais, avec les derniers licenciements, la dernière chose que vous souhaitez est que votre patron pense que vous ne pouvez pas faire votre travail. Vous vous retrouvez souvent à penser des choses négatives : « je suis nulle », « je vais perdre mon emploi », « je devrais pouvoir en faire plus ». Cette inquiétude constante vous empêche de dormir.

Les 4 grandes stratégies



Questions

1. Quels signes et indicateurs remarquez-vous?
2. Où pourriez-vous vous trouver sur le continuum de santé mentale (vert - en santé; jaune - en réaction; orange - blessé; rouge - malade)?
3. Lesquelles des 4 grandes stratégies utiliseriez-vous et dans quel ordre?

Prendre soin de soi (auto-évaluation)

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...

Pour en savoir plus, consultez *le Guide de prise en charge de sa santé mentale* pour bâtir sa résilience de la CSMC inclus dans cette formation.

Avoir des conversations saines

Actions	Cela ressemble à...
<p>Approchez la personne</p> <p>Prenez un moment où vous êtes tous deux disponibles et où vous pouvez vous écouter en personne, par téléphone ou en ligne.</p> <p>Garantissez la confidentialité.</p>	<p>« Je voudrais prendre un peu de temps pour que nous puissions avoir une petite discussion informelle. Quel moment serait bon pour vous? »</p>
<p>Partagez vos observations</p> <p>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.</p>	<p>« J'ai remarqué que... » « Je ressens... » « Je m'inquiète de... » « Vous semblez distrait/frustré/épuisé ces derniers temps » « J'ai l'impression que quelque chose vous embête »</p>
<p>Utilisez des questions/affirmations ouvertes</p> <p>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.</p>	<p>« 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? »</p>
<p>Écoutez sans porter de jugement</p> <p>Arrêtez ce que vous faites et écoutez la personne. N'interrompez pas et laissez-la dire ce dont elle a besoin.</p>	<p>Posture décontractée, contact avec les yeux, hochements de tête « Je vois... oui... mmm » « Ok. Je vois. »</p>
<p>Demeurez calme et objectif</p> <p>Soyez ouvert à ce que la personne a à dire. Si vous vous sentez devenir impatient ou fâché, prenez quelques respirations profondes ou faites une pause.</p>	<p>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? »</p>
<p>Reconnaissez la personne et essayez de la comprendre de son point de vue (empathie)</p> <p>Récapitulez ce que vous avez entendu et reconnaissez entendre ce qu'elle dit/ressent.</p>	<p>« Ce que j'entends, c'est que... est-ce que j'ai raison? » « Il est normal de sentir... » « Je comprends que vous vous sentiez... » « Il semble que vous vous sentiez... »</p>
<p>Encouragez-la à trouver ses propres solutions si cela est approprié</p> <p>Aidez-la à trouver les options qui s'offrent à elle et ce qui la fera se sentir mieux.</p>	<p>« De quoi avez-vous besoin maintenant? » « Avec-vous une personne de confiance à qui parler de cela? » « Quelles ressources pourraient vous aider? »</p>
<p>Faites le point souvent</p> <p>Continuez de faire le point avec elle pour savoir comment 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 l'employé comme prévu pour voir comment il va.</p>	<p>Je suis là si vous avez besoin de parler. » « Refaisons le point ensemble la semaine prochaine. »</p>
<p>Prenez des mesures appropriées</p> <p>Si la personne est en détresse et refuse de l'aide, offrez de l'aider à prendre contact avec le programme d'aide aux employés 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.</p>	<p>« Je vais appeler de l'aide. » « Prenons contact avec le programme d'aide aux employés/autre service/personne ensemble. »</p>

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

Scénario – Aider un employé

Vous avez remarqué qu'un employé avec qui vous vous entendez bien a changé ces dernières semaines. Il semble avoir de la difficulté et vous êtes inquiet. Ces derniers temps, vous avez remarqué qu'il se met en retrait de ses collègues et manque plus de jours de travail. Lorsque vous l'avez approché à ce sujet, il vous a répondu «Je ne sais pas pourquoi je me donne la peine de venir au travail. Tout le monde serait mieux sans moi».

Consultez ces étapes pour guider votre discussion

DEMANDER

« Pensez-vous à vous tuer? » ou
« Pensez-vous au suicide? »

ÉCOUTER sans porter de jugement

CROIRE

« je vous crois »,
« je ne veux pas que cela vous arrive »

RASSURER

« Merci de me faire confiance »,
« Je suis là pour vous »

AGIR

« Est-ce qu'il y a quelqu'un que je peux appeler? »
« Je vais rester ici jusqu'à ce que les services d'urgence arrivent. »



Questions

1. Quels signes et indicateurs remarquez-vous?
2. Où pourrait-il se trouver sur le continuum de santé mentale (vert – en santé; jaune – en réaction; orange – blessé; rouge – malade)?
3. Où pouvez-vous aller, que pouvez-vous faire et dire?

Scénario sur le retour au travail et les mesures d'adaptation

Scénario A - Un employé retourne au travail

Un employé revient travailler après un congé d'invalidité de courte durée pour un problème de santé mentale. Vous ne savez pas comment il va maintenant et quels sont ses besoins en ce moment.

Consultez la fiche *Avoir des conversations saines* et l'aide-mémoire *Retour au travail et mesures d'adaptation* pour vous guider dans votre discussion.

Questions

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

2. Quelles étapes prendriez-vous pour soutenir et accommoder l'employé?

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

Scénario B – Demande d’adaptation (emploi du temps de travail)

Un employé vous demande une mesure d’adaptation parce qu’il vient de recevoir un diagnostic de dépression. Il souhaite avoir des horaires plus souples. Vous lui donnez l’autorisation d’avoir des horaires plus souples, mais une fois la dépression dissipée, il s’attend à garder la souplesse de ses horaires.

Consultez la fiche *Avoir des conversations saines* et l’aide-mémoire *Retour au travail et mesures d’adaptation* pour vous guider dans votre discussion.

Questions

1. L’adaptation est-elle raisonnable? Pourquoi?
2. Comment soutiendriez-vous la demande de mesure d’adaptation?
3. Quelles autres options d’adaptation existeraient dans cette situation?

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

Actions	
1. Connectez avec l'employé pendant son congé pour lui dire que tout le monde pense à lui.	
2. Discutez de comment l'employé 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, ils pourront soutenir la personne à son retour au travail.	
3. Respectez les souhaits de l'employé sur l'information à garder privée et l'information à partager avec d'autres personnes.	
4. Rencontrez l'employé après son retour au travail pour discuter de ses besoins et comprendre comment le 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'adaptations lui permettraient de continuer à faire son travail efficacement.	
5. Discutez et donnez de la formation, de l'information ou des ressources dont l'employé pourrait avoir besoin pour revenir à pleine puissance.	
6. Donnez de l'information sur les avantages santé prolongés, les services du programme d'aide aux employés, les avantages sociaux, les journées de maladie et d'autre information 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'adaptation.	
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 de formation et d'éducation.	
11. Faites un suivi avec l'employé ou désignez une personne qui puisse faire un suivi en votre nom.	
12. Conservez vos notes sur la rencontre dans un lieu sécurisé. Un classeur verrouillé et un ordinateur protégé par mot de passe sont essentiels pour maintenir la confidentialité de l'employé.	

Source: Adaptation de *Working Through it: Leader's Guide*, Great West Life Centre for Mental Health in the Workplace

Scénario sur l'examen ponctuel de l'incident (EPI)

En raison de circonstances imprévisibles, votre organisation subit de grands changements qui ont entraîné plusieurs licenciements dans votre département. De nombreux employés sont extrêmement stressés et frustrés de la situation, qui semble empirer de jour en jour. Plusieurs membres de l'équipe ont pris des jours de congé maladie et ont des signes d'épuisement. Un matin, vous apprenez qu'un membre de l'équipe a fait une crise d'anxiété pendant une vidéoconférence, et s'est effondré chez lui dans le cadre du télétravail. Il a dû être emmené à l'hôpital. Tout le monde dans l'équipe s'inquiète de lui. Ils sont maintenant aussi stressés des incertitudes de leur emploi.

Consultez l'affiche *EPI* pour vous aider dans votre discussion.

Comment puis-je aider mon équipe?



« C'est une période difficile. C'est normal de vous sentir de cette façon. »

Reconnaître et écouter

- ✓ Reconnaissez que quelque chose s'est produit.
- ✓ Revoquez les faits, sans entrer dans le détail.
- ✓ Écoutez et donnez l'occasion de discuter.

« Voici des moyens qui peuvent nous aider à demeurer en sécurité... »

Informier et rappeler

- ✓ Aider 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.

« Comment puis-je vous soutenir autrement? »

Réagir et faire un suivi

- ✓ Observez votre équipe et faites le point avec les membres dans les heures, jours et semaines à venir.
- ✓ Montrez l'exemple : utiliser des stratégies d'adaptation saines et demandez de l'aide au besoin.

Questions

1. Quand/comment utiliseriez-vous l'EPI pour gérer cet incident et soutenir la santé mentale et le bien-être de l'employé ainsi que des autres membres de l'équipe?
2. Quelles questions poseriez-vous? Comment commenceriez-vous la conversation avec votre équipe?
3. Quels autres outils et/ou ressources pourriez-vous utiliser?

Lectures suggérées

Leadership Behaviours to Support Mental Health – Bill Howatt et Louise Bradley
<http://www.ceohsnetwork.ca/blog/psychological-safety/leadership-behaviours-to-support-mental-health/>

Empathy is both a trait and a skill. Here's how to strengthen it
<https://www.ctvnews.ca/lifestyle/empathy-is-both-a-trait-and-a-skill-here-s-how-to-strengthen-it-1.4997546>

Ressources en ligne

Carrefour de ressources de la CSMC : la santé mentale et le bien être durant la pandémie de COVID-19
<https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/covid19>

Auto-observation de l'outil de continuum de santé mentale
<https://www.espritautravail.ca/auto-observation-du-continuum>

Guide de prise en charge de sa santé mentale pour bâtir sa résilience
<https://www.espritautravail.ca/blogue/lesprit-au-travail-covid-19-guide-de-prise-en-charge-de-sa-sante-mentale-pour-batir-sa>

Santé et sécurité psychologiques au travail

Formation gratuite en ligne : Être un employé consciencieux : orientation pour la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail
<https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/formation-en-ligne-sur-la-sante-et-la-securite-psychologiques>

Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail
<https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/ce-que-nous-faisons/sante-mentale-en-milieu-de-travail/norme-nationale>

13 Facteurs psychosociaux en milieu de travail (affiches)
https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2019-02/13_factors_posters_fr.pdf

Évaluation en ligne SoutienBienÊtre
Cet outil gratuit est conçu pour vous aider à évaluer où votre lieu de travail se trouve en ce qui concerne la santé mentale. Il est confidentiel, facile à utiliser et prend moins de trois minutes à remplir. Pour commencer, allez à <http://soutienbienetre.changerlesmentalites.ca/>

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail – Une étape à la fois – trousse d'outils
https://www.cchst.ca/products/courses/assembly_pieces/

Ressources sur le rétablissement

Guide de référence pour des pratiques axées sur le rétablissement
https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/MHCC_RecoveryGuidelines_FRE_0.pdf

Déclaration sur le rétablissement
<https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/declaration>

Inventaire sur le rétablissement
<https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/inventory>

Vidéo « L'espoir change tout » (16:11 minutes)
<https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/media/3675>

Ressources de prévention du suicide

Formation Living Works sur l'intervention en cas de suicide :

<https://www.livingworks.net/asist/>

Formation de Premiers soins en santé mentale

<https://www.pssm.ca/fr>

Centres canadiens de crise

<https://thelifelinecanada.ca/fr/help/crisis-centres/canadian-crisis-centres/>

Service canadien de prévention du suicide

Appelez le numéro gratuit :

1-833-456-4566 disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Ressources sur le retour au travail et les mesures d'adaptation

Promotion de la réussite du personnel

https://www.workplacestrategiesformentalhealth.com/pdf/Supporting_Employee_Success_FR.pdf

Commission canadienne des droits de la personne, Politique sur les mesures d'adaptation en matière de maladie mentale et procédures connexes

<https://www.chrc-ccdp.gc.ca/fra/content/politique-sur-les-mesures-d%E2%80%99adaptation-en-matiere-de-maladie-mentale-et-procedures-connexes>