Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale

Gracieuseté de la Canada Vie



Guide de l'animateur

Au programme – Compétences et exigences psychologiques : **Favoriser la sensibilisation**



Pourquoi les ressources offertes par Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale sont-elles gratuites?

Depuis 2003, la Canada Vie soutient des activités de recherche et des projets liés à la santé mentale en milieu de travail. Elle prête notamment main-forte à l'organisme Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale (Stratégies en milieu de travail), qui propose des ressources gratuites pour favoriser la santé mentale et protéger la sécurité psychologique au travail.

L'organisme collabore avec des experts de divers milieux et professions afin d'offrir des outils qui sont à la fois conviviaux et fondés sur des données probantes.

Cette série est le résultat d'une collaboration soutenue avec les experts de l'organisme Workplace Safety and Prevention Services. Nous tenons à remercier Andrew Harkness, Alexandra Petrisano, Janet Carr et Krista Schmid. Nous tenons également à souligner la contribution de David MacDonald et de Phil Perczak, qui ont pris le temps de nous transmettre des commentaires constructifs.

Au fil des années, Stratégies en milieu de travail a élaboré des ressources de grande qualité, dont les suivantes : **Protégeons la santé mentale au travail, Se rétablir en travaillant, Promotion de la réussite du personnel, Leader psychologiquement sécuritaire, Interactions psychologiquement sécuritaires et Plan visant à accroître la résilience.**

Toutes les ressources sont mises gratuitement à la disposition de tous, dans le site strategiesdesantementale.com, gracieuseté de la Canada Vie.

Ce n'est pas d'hier que la Canada Vie reconnaît que la santé et la sécurité psychologiques ont une incidence sur le bien-être et le rendement des employés. En effet, elle soutient un grand nombre d'initiatives qui cadrent avec l'une de ses valeurs fondamentales, soit celle de travailler dans l'intérêt de tous les Canadiens – et non pas seulement de ses clients – d'un océan à l'autre. Elle encourage notamment des initiatives axées sur l'éducation, la santé et le mieux-être, le développement communautaire et les services sociaux.

Quels sont les sujets abordés dans les autres ateliers?

Nous avons puisé dans notre expérience pour concevoir cette série d'ateliers pouvant être offerts dans des entreprises de toute taille. Une grande variété de sujets sont abordés, comme :

- Les préjugés inconscients
- La résolution de conflit
- Le développement de la résilience
- Les activités de renforcement de l'esprit d'équipe
- Le soutien de l'amélioration des tâches
- La santé et la sécurité psychologiques (série Au programme)

Pour obtenir la liste complète des ateliers offerts, consultez la page ssmcv.com/matériels.

Table des matières

Présentation des séries d'ateliers Au programme 1

Animer un atelier sur ce thème 2

Comment utiliser ce guide 5

Ateliers

Diapositive 1 Au programme - Compétences et exigences psychologiques 6

Diapositive 2 Processus 8

Diapositive 3 Discussions psychologiquement sécuritaires 10

Diapositive 4 Description des compétences et des exigences psychologiques 12

Diapositive 5 Les nominations à des postes de direction tiennent compte des « compétences humaines » nécessaires pour des postes précis 14

Diapositive 6 Mon travail ne constitue pas une menace pour ma santé psychologique 16

Diapositive 7 Je suis capable de faire mon travail d'une façon qui respecte mes valeurs 18

Diapositive 8 Quels termes décrivent nos exigences psychologiques? 20

Diapositive 9 Quels termes favorisent nos compétences psychologiques? 22

Diapositive 10 Gestes pouvant améliorer et soutenir nos compétences psychologiques 24

Diapositive 11 Critères à respecter pour qu'un geste soit efficace 26

Diapositive 12 Vote 28

Diapositive 13 Surmonter les obstacles 30

Diapositive 14 Ressources additionnelles 32

Les ressources de Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale 34



Présentation des

séries d'ateliers **Au programme**

La **norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail** a été conçue en fonction des facteurs psychosociaux décrits dans le site Web Protégeons la santé mentale au travail. Ces facteurs vont des compétences et des exigences psychologiques à la protection de la sécurité psychologique. Ils aident les employeurs à repérer ce qui peut possiblement nuire à la sécurité psychologique de leurs employés. La norme recommande de demander à tous les employés de participer à l'élaboration de stratégies pour améliorer la santé et la sécurité psychologiques. Ces séries d'ateliers ainsi que les ressources gratuites téléchargeables décrites ci-dessous vous proposent un cadre de discussion dont vous pouvez vous servir pour améliorer chacun des facteurs psychosociaux.

Favoriser la sensibilisation – guide de l'animateur

Pour les ateliers de la série **Favoriser la sensibilisation**, le guide de l'animateur comprend des sections « Message suggéré ». Vous pouvez les modifier en fonction des besoins de votre auditoire ainsi que de votre style personnel et de celui de votre organisation.

La série d'ateliers **Favoriser la sensibilisation** est la première qui est offerte sur chacun des facteurs psychosociaux. Il faut faire l'atelier de cette série avant de passer à celui de la série Favoriser le changement. Dans certains cas, il se peut que l'atelier de la série Favoriser la sensibilisation suffise pour permettre à votre équipe d'améliorer l'aspect abordé.

Il est possible de faire un atelier de cette série en seulement une heure. Cela dit, il peut être utile d'y consacrer plus de temps pour aborder plus longuement le thème choisi et ainsi favoriser davantage la sensibilisation ainsi que les changements d'attitude et de comportement.

Favoriser le changement – guide de l'animateur

Les ateliers de la série **Favoriser le changement** vous permettent d'aborder plus en profondeur chacun des facteurs psychosociaux décrits dans le site Web Protégeons la santé mentale au travail.

Que vous ayez ou non mené l'enquête proposée dans ce site, cet atelier permettra à votre groupe de se concentrer sur des approches à la fois fondées sur des données probantes et reconnues pour avoir des répercussions positives.

L'atelier de la série **Favoriser le changement** est facultatif. Si vous décidez de le faire, vous devez d'abord commencer par offrir l'atelier de la série **Favoriser la sensibilisation.**

L'atelier de la série **Favoriser le changement** doit durer au moins deux heures. Si vous disposez de plus de temps, vous pouvez en profiter pour discuter davantage des mesures que vous souhaitez mettre en place dans votre milieu de travail.

Guide pour animer les discussions d'équipe

Le guide Animer les discussions d'équipe vous aidera à vous sentir plus à l'aise ainsi qu'à être plus efficace lorsque vous devrez gérer les réponses et l'attitude des participants.

Diaporamas

Les diaporamas des séries Favoriser la sensibilisation et Favoriser le changement sont disponibles à l'adresse ssmcv.com/matériels. Si vous le souhaitez, vous pouvez également y ajouter des diapositives liées aux ressources, aux politiques, aux procédures et aux stratégies de votre organisation.

Documents à l'intention des participants

Les documents à l'intention des participants pour les ateliers des séries **Favoriser la sensibilisation** et **Favoriser le changement** sont disponibles à l'adresse ssmcv.com/matériels. Ils peuvent être imprimés ou utilisés de façon numérique.

Animer un atelier sur ce thème

Préparation

Avant de commencer

Si vous avez effectué l'enquête proposée dans le site Protégeons la santé mentale au travail, examinez les résultats liés au facteur « compétences et exigences psychologiques » pour bien saisir la réponse des employés à ce sujet.

Essayez de comprendre quels sont les facteurs de stress actuels et potentiels dans votre milieu de travail. Il pourrait notamment s'agir de ce qui suit :

- **De la pression liée au travail** – p. ex. délais déraisonnables, demandes conflictuelles, confusion entourant le rôle de chacun
- **Des conflits interpersonnels** – p. ex. avec des clients, des patients, des collègues, des leaders
- **Une exposition à des incidents traumatisants** – p. ex. accidents, blessures, dilemmes moraux, catastrophes naturelles
- **Un environnement de travail défavorable** – p. ex. bruit, problèmes de sécurité, températures extrêmement chaudes ou froides, espaces confinés
- **Des menaces externes** – p. ex. évacuation, fermeture, incendie, vol

Pendant l'atelier, réfléchissez à la possibilité de diviser le groupe en fonction des types de tâches que les participants exécutent dans le cadre de leurs fonctions. Par exemple, si vous avez affaire à des employés d'une municipalité, vous pourriez jumeler les ambulanciers avec les pompiers. De même, vous pourriez jumeler le personnel des centres d'appels avec les réceptionnistes. À vrai dire, si vous avez des pompiers assis à la même table que des employés des centres d'appels, vous n'obtiendrez probablement pas les résultats escomptés puisque leur expérience de travail est beaucoup trop différente. Cependant, tous les participants pourront tirer parti des commentaires des autres pendant les discussions générales.

Examinez les politiques, les programmes et les formations sur la préparation aux situations psychologiquement stressantes qui sont en place dans l'équipe et l'organisation. Prenez également connaissance des ressources visant à aider les employés à anticiper et à gérer les conséquences émotionnelles de ces situations sur leur propre santé mentale.

Déterminez qui, au sein de votre organisation, pourrait gérer des problèmes plus graves, comme des traumatismes vécus en milieu de travail. Vous pourriez notamment proposer une ressource pour aider les participants ou nommer des décideurs ayant le pouvoir de modifier les politiques. Soyez prêt à transmettre cette information à toute personne pouvant en avoir besoin. De plus, mentionnez que pendant l'atelier, vous chercherez des façons constructives de prévenir de tels problèmes à l'avenir.

Il pourrait être utile de donner à quelqu'un le mandat d'intervenir dans l'éventualité où l'un des participants perdrait son sang-froid pendant la discussion. Il pourrait s'agir d'une personne sur place ou que vous contacteriez en ligne ou par téléphone.

Assurez-vous de connaître les formations obligatoires et les procédures générales d'exploitation pour pouvoir cerner les suggestions des participants qui vont à l'encontre des politiques existantes. Si cela dépasse votre champ de compétences, invitez une personne qui détient les connaissances nécessaires à participer à l'atelier. Vous pourrez tout de même prendre en considération les suggestions non conformes, en précisant toutefois que vous devrez d'abord les présenter à la haute direction.

- Si vous souhaitez obtenir des conseils sur la façon de gérer des conversations difficiles pendant l'atelier, reportez-vous au guide Animer les discussions d'équipe.
- Si vous êtes dans un milieu de travail syndiqué, incluez dans la discussion des agents syndicaux qui connaissent bien la convention collective. Vous vous assurerez, d'une part, que les suggestions retenues ne vont pas à l'encontre de la convention collective et, d'autre part, qu'elles sont acceptables pour tous.
- Discutez avec les membres de la haute direction du temps que les employés pourront consacrer à améliorer les compétences psychologiques ainsi que des limites budgétaires établies par l'organisation à cet égard.

Matériel suggéré pour un atelier en présentiel

- **Projecteur ou moniteur** – pour projeter le diaporama (à partir d'un ordinateur ou d'un appareil USB)
- **Câbles et adaptateurs** – au besoin, pour la projection des diapositives
- **Télécommande** – pour contrôler la présentation des diapositives
- **Tableau blanc ou tableau-papier** – pour noter les réponses des participants
- **Marqueurs à essuyage à sec**
- **Papillons adhésifs de formats moyen et grand** – si vous avez des papillons adhésifs (communément appelés Post-it), il peut être plus facile d'écrire les réponses dessus, directement à la table, puis de les coller sur le tableau ou le mur; certains papillons adhésifs comporteront une seule phrase alors que d'autres contiendront plus de renseignements; si vous n'avez pas de papillons adhésifs, vous pourriez utiliser du papier et des crayons, ou encore un tableau-papier
- **Document du participant (pour chaque participant)** – en format papier ou numérique
- **Crayons pour les participants**
- **Petits collants** – pour la période de vote à la fin; vous pouvez aussi utiliser des crayons afin que les participants cochent leurs choix
- **Guide Animer les discussions d'équipe** – notamment pour obtenir des conseils sur l'animation de cet atelier en mode virtuel



Votre auditoire

Cet atelier est conçu pour les membres d'équipe qui accomplissent des tâches semblables et qui cherchent à améliorer leur santé et leur sécurité psychologiques. Dans la mesure du possible, attribuez des places à l'avance pour que les employés occupant des emplois similaires soient assis ensemble. Ainsi, les participants seront en mesure de se pencher sur ce qu'ils peuvent faire pour perfectionner leurs propres compétences psychologiques et pour mieux gérer les exigences liées à leur métier.

Il se peut que d'autres personnes souhaitent participer à l'atelier, comme toutes les parties prenantes en milieu de travail ou d'autres types d'équipe (p. ex. équipe ou association sportive), afin d'améliorer la façon dont ils collaborent.

Vous pourriez aussi décider de présenter cet atelier uniquement aux leaders. En participant à l'atelier complet, ils pourront améliorer la façon dont ils travaillent ensemble. Cela les préparera aussi à offrir eux-mêmes l'atelier à leurs équipes respectives.

Il n'y a pas de limite quant au nombre de participants. Cependant, nous vous suggérons de faire des sous-groupes de trois ou de quatre personnes pour favoriser les discussions en petit groupe à une table ou dans une salle de travail virtuelle.

Vous pouvez fournir aux participants la version numérique ou papier des documents à leur intention.

Pour en savoir plus sur la façon dont vous pouvez gérer les commentaires difficiles de l'auditoire, reportez-vous au guide Animer les discussions d'équipe.

Promotion de l’atelier

Pour promouvoir cet atelier auprès des participants éventuels, vous pouvez utiliser le modèle suivant et le modifier, au besoin.

Mail

Reply all | Delete | Junk | Block | ···

Au programme – Compétences et exigences psychologiques : Favoriser la sensibilisation



Le processus d’accroissement de la santé et de la sécurité psychologiques fait partie de l’amélioration continue. Pour obtenir les résultats escomptés, nous avons besoin de la collaboration de tous. Cet atelier est axé sur les compétences et les exigences psychologiques. Nous discuterons de ce que cela signifie concrètement pour notre équipe.

C’est en posant des gestes constructifs que nous préviendrons le risque d’atteinte à la sécurité psychologique au travail. Il pourrait notamment être nécessaire d’apporter des changements touchant au recrutement, à la formation, aux promotions, à la préparation, aux discussions ou à d’autres procédures. Nous méritons tous d’évoluer dans un milieu de travail sécuritaire. Nous vous demandons de venir à l’atelier avec l’intention de contribuer positivement à la discussion. Vous pouvez vous y préparer en réfléchissant à ce qui nous aiderait à mieux gérer notre stress professionnel.

Lieu :

Date :

Heure de début :

Heure de fin :

Pour vous inscrire :

Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale

canada vie MC

Comment utiliser ce guide

Dans ce guide de l'animateur, vous trouverez une partie ou l'ensemble de l'information suivante pour chaque diapositive.

X minutes : Il s'agit du temps approximatif que vous devriez passer sur la diapositive si vous ne voulez pas que l'atelier dure plus d'une heure. Pour certaines diapositives, vous n'aurez qu'une ou deux phrases à dire. D'autres diapositives encourageront les participants à prendre part à la discussion. Évidemment, si vous disposez de plus de temps, vous pouvez ignorer ces recommandations.

Notes à l'intention de l'animateur

Il s'agit de notes à votre intention. Dans celles-ci, nous vous proposons des options ou vous faisons des suggestions. Par exemple, si une discussion porte sur une réduction des effectifs, des négociations collectives, des blessures ou des mises à pied, il est important de faire preuve de beaucoup de délicatesse. Nous pourrions donc vous suggérer d'utiliser certains termes précis pour vous aider à toujours mettre l'accent sur les solutions et éviter le retour sur les problèmes passés.

Message suggéré

Vous pouvez lire le texte à voix haute exactement comme il est écrit ou le personnaliser selon votre style et votre auditoire.

Vous voyez des parties [**entre crochets**]? Ce sont des notes à votre intention. Elles visent à vous offrir des précisions sur le processus. Ne lisez pas ces passages à voix haute.

Transition

Nous vous fournissons à la fin de chaque diapositive une ou deux phrases pour vous aider à passer facilement à la diapositive suivante.

Diapositive 1 3 minutes



Au programme – Compétences et exigences psychologiques

Notes à l'intention de l'animateur

Pendant un atelier d'une heure, il n'y a pas beaucoup de temps pour les présentations. Avant d'aborder cette diapositive, assurez-vous :

- De vous être présenté, s'il y a des participants qui ne vous connaissent pas
- D'avoir expliqué votre rôle dans l'organisation, si les participants ne le connaissent pas déjà
- D'avoir indiqué pourquoi vous souhaitez que les participants prennent part à cette discussion
- D'avoir communiqué l'importance d'aborder le thème de la santé et la sécurité psychologiques dans votre organisation

Message suggéré

[si c'est la première fois que les personnes du groupe participent à un atelier Au programme]

Notre organisation cherche continuellement à s'améliorer pour offrir un milieu de travail qui est psychologiquement sécuritaire. Cela signifie que nous déployons tous les efforts nécessaires pour que vous soyez en mesure de donner votre meilleur dans un environnement sain. Cela signifie aussi que vous pouvez retourner chez vous après le travail sans que votre bien-être mental et physique ait été compromis.

Nous avons besoin de votre aide pour déterminer comment accomplir pleinement cet objectif. Au travail, la façon dont nous réagissons au stress est aussi importante que nos programmes et nos politiques.

Cet atelier est axé sur les compétences et les exigences psychologiques en milieu de travail. Nos compétences psychologiques se fondent sur les approches et les stratégies que nous utilisons pour gérer notre stress professionnel. Les exigences psychologiques, quant à elles, correspondent aux sources de stress. Aujourd'hui, nous allons réfléchir à ce que nous pourrions faire pour réduire les exigences et améliorer nos compétences. C'est certain que nous serons toujours confrontés à des facteurs de stress au travail. Il serait impossible de les éliminer complètement. Cela dit, lorsque nous évoluons dans un milieu professionnel psychologiquement sécuritaire, nous savons exactement d'où provient le stress et nous prenons des mesures pour le gérer efficacement.

[Si vous avez déjà fait un atelier Au programme avec votre équipe :]

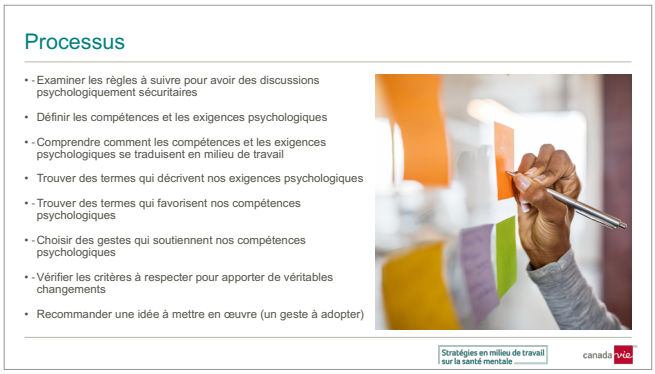
Merci d'avoir accepté cette nouvelle invitation. Cela nous donne l'occasion de continuer à travailler ensemble à l'amélioration de la sécurité psychologique de notre équipe.

Transition

Voyons maintenant comment l'atelier se déroulera.

Notes

Diapositive 2 2 minutes



Processus

Notes à l'intention de l'animateur

Si vous avez déjà fait un atelier Au programme, vous pouvez rapidement passer en revue le contenu de cette diapositive, puis expliquer que le processus sera le même que lors du dernier atelier de la série Favoriser la sensibilisation.

Message suggéré

Aujourd'hui, notre objectif est de trouver des façons de mieux soutenir nos compétences psychologiques, mais aussi de cerner les exigences qui existent dans notre milieu de travail. Nous allons discuter des facteurs de stress possibles, puis nous allons chercher des manières efficaces d'y faire face et d'aider les autres à cet égard.

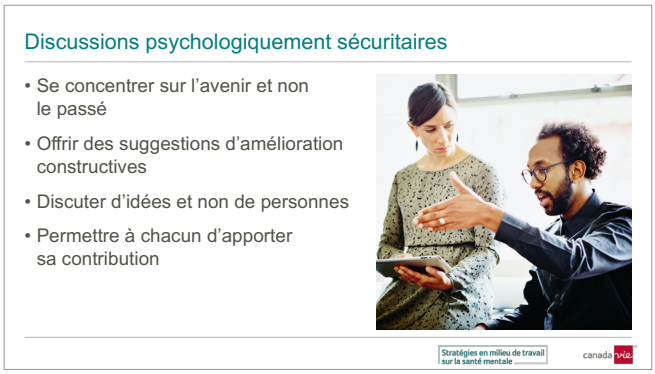
D'abord, nous allons accepter ensemble de respecter les principes régissant les discussions psychologiquement sécuritaires. Ensuite, nous allons examiner la définition des compétences et des exigences psychologiques. Nous verrons notamment des énoncés qui représentent un milieu de travail offrant un bon équilibre entre les deux. Nous allons aussi trouver des termes liés à nos exigences et à nos compétences psychologiques. Après cela, nous allons réfléchir à des gestes précis qui pourraient soutenir nos compétences psychologiques et nous aider à mieux gérer les exigences. Une fois que ce sera fait, nous allons choisir les idées (gestes) que nous voudrions adopter dans notre milieu de travail, puis discuter des critères qui nous permettront de nous assurer qu'il y aura une amélioration véritable. Enfin, nous allons voter pour l'approche que nous voulons recommander.

Transition

Avant d’aller plus loin, entendons-nous sur la façon dont nous allons procéder pour nous assurer d’avoir des échanges psychologiquement sécuritaires.

Notes

Diapositive 3 2 minutes



Discussions psychologiquement sécuritaires

Notes à l'intention de l'animateur

Il est important que tous les participants acceptent de suivre ces lignes directrices pour que les discussions soient psychologiquement sécuritaires. Si vous pensez que certaines difficultés pourraient survenir en raison de situations ou de tensions passées, réfléchissez à la façon dont vous pourriez placer les participants dans la salle pour éviter les confrontations ou la formation de clans. Vous pourriez expliquer que c'est normal que tous les collègues ne soient pas de bons amis, mais qu'on s'attend à ce que tout le monde travaille ensemble de manière professionnelle. Pour obtenir un consensus, vous pouvez notamment demander s'il y a un participant dans la salle qui n'est pas prêt à suivre les lignes directrices. Si personne ne lève la main, cela signifie implicitement que tous acceptent de s'y conformer. Si la gestion de situations difficiles vous inquiète, reportez-vous au guide **Animer les discussions d'équipe**.

Dans le message suggéré, nous vous proposons de mentionner que vous êtes prêt à parler en privé avec tous ceux qui vivent un problème plus sérieux. Si vous ne pouvez pas vous-même offrir de l'aide, dites clairement que vous transmettrez l'information à la personne qui est en mesure de le faire.

Si vous ne l'avez pas encore fait, demandez aux participants de se mettre en équipe avec des personnes qui font face à des facteurs de stress semblables aux leurs dans le cadre de leurs fonctions. Par exemple, si vous avez affaire à des employés d'une municipalité, vous pourriez jumeler les ambulanciers avec les pompiers. De même, vous pourriez jumeler le personnel des centres d'appels avec les réceptionnistes. L'important, c'est que des pompiers ne se retrouvent pas jumelés à des employés des centres d'appels étant donné que leur expérience de travail est beaucoup trop différente.

Message suggéré

Nous voulons que cette discussion soit psychologiquement sécuritaire pour tous. Il se peut que les exigences psychologiques au travail aient déjà fait monter votre stress d'un cran. Si vous vivez une situation particulièrement angoissante en ce moment, vous pouvez venir m'en parler en privé pour qu'on prenne les mesures nécessaires pour vous aider.

Aujourd'hui, nous allons déterminer quelles sont nos exigences psychologiques, puis trouver des façons de les gérer sainement et de soutenir nos compétences psychologiques.

[**Si les participants ne sont pas encore assis avec des personnes qui font un métier semblable au leur, nous vous suggérons d'ajouter ce qui suit : Pour que cet atelier atteigne son objectif, vous devez pouvoir discuter de vos propres facteurs de stress. Alors, si ce n'est pas déjà fait, je vous demanderais de vous joindre à un groupe de personnes qui exécutent des tâches semblables aux vôtres. S'il est inutile pour vous de donner cette directive, passez au paragraphe suivant.**]

Soyons créatifs pour trouver des façons concrètes d'améliorer la sécurité psychologique dans l'ensemble de notre équipe. Ne mentionnez pas de noms ou de groupes précis. Assurez-vous aussi que chacun de vos coéquipiers a l'occasion de formuler ses idées.

Transition

Discutons maintenant de ce que signifie « compétences et exigences psychologiques ».

Notes

Diapositive 4 2 minutes



Description des compétences et des exigences psychologiques

Message suggéré

Dans le site Protégeons la santé mentale au travail, nous pouvons accéder à des ressources sur les compétences et les exigences psychologiques. Dans ces ressources, nous lisons que « Dans un milieu de travail où les compétences et exigences psychologiques ne présentent pas un risque pour la santé, les employés sont constamment soutenus pour répondre aux exigences psychologiques de leur poste. »

Les exigences psychologiques correspondent aux pressions émotionnelles, cognitives ou mentales exercées sur une personne. Il y a des exigences psychologiques plus ou moins importantes dans tous les milieux de travail. Toutefois, celles-ci deviennent dangereuses sur le plan psychologique lorsqu'une personne n'a pas les compétences nécessaires pour y faire face. Par exemple, dans un centre d'appels, nous pourrions classer les conflits dans la catégorie des exigences psychologiques puisque parfois, les clients qui téléphonent pour se plaindre sont vraiment en colère. Il y a des employés qui géreront très bien ces situations alors que d'autres les trouveront extrêmement pénibles. C'est tout à fait normal étant donné que personne ne détient les mêmes compétences. De plus, notre niveau de tolérance varie au cours d'une journée, de notre carrière et de notre vie. En fait, il y a un grand nombre de facteurs qui ont une incidence sur nos compétences psychologiques, comme l'expérience acquise, la formation reçue, mais aussi la santé, l'alimentation, le sommeil, l'humeur et les relations. Il va sans dire que nos choix de vie auront des répercussions sur nos compétences psychologiques. Cependant, dans cet atelier, nous allons nous concentrer sur les améliorations que nous pourrions apporter dans notre milieu de travail.

Il ne serait pas réaliste d'affirmer qu'il faudrait simplement nous assurer

d’embaucher des personnes qui ne seront jamais stressées. En effet, nul ne sait les problèmes personnels, familiaux et médicaux que la vie lui réserve. Pour qu’un milieu de travail soit psychologiquement sécuritaire, il est conseillé de cerner les facteurs de stress existants ou potentiels. Ensuite, il faut mettre en place des mesures adéquates. Nous pourrions notamment organiser des formations pertinentes, faire de la prévention et offrir plus de soutien. Les formations permettent aux employés de développer leurs compétences. Quant aux mesures de prévention et de soutien, celles-ci les aident à mieux gérer les exigences. Notre mandat aujourd’hui sera donc de réfléchir aux mesures que nous pourrions prendre pour améliorer la situation.

Transition

Selon une recherche publiée dans le site Protégeons la santé mentale au travail, les énoncés suivants représentent un milieu de travail offrant un bon équilibre entre les compétences et les exigences psychologiques.

Notes

Diapositive 5 15 secondes



Les nominations à des postes de direction tiennent compte des « compétences humaines » nécessaires pour des postes précis

Message suggéré

Les nominations à des postes de direction tiennent compte des « compétences humaines » nécessaires pour des postes précis.

Notes

Diapositive 6 15 secondes



Mon travail ne constitue pas une menace pour ma santé psychologique

Message suggéré

Mon travail ne constitue pas une menace pour ma santé psychologique.

Notes

Diapositive 7 15 secondes



Je suis capable de faire mon travail d'une façon qui respecte mes valeurs

Message suggéré

Je suis capable de faire mon travail d'une façon qui respecte mes valeurs.

Transition

Maintenant, discutons des exigences psychologiques de votre travail.

Notes

Diapositive 8 7 minutes



Quels termes décrivent nos exigences psychologiques?

Notes à l'intention de l'animateur

Dans cet exercice, laissez les participants écrire tous les termes qu'ils veulent. Cela leur permettra de réfléchir à ce que ce concept signifie pour eux.

Voici quelques exemples que vous pouvez leur fournir s'ils ont de la difficulté à trouver des idées :

- **Pression liée au travail** – p. ex. délais déraisonnables, demandes conflictuelles, confusion entourant le rôle de chacun
- **Conflits interpersonnels** – p. ex. avec des clients, des patients, des collègues, des leaders
- **Exposition à des incidents traumatisants** – p. ex. accidents, blessures, dilemmes moraux catastrophes naturelles
- **Environnement de travail défavorable** – p. ex. bruit, problèmes de sécurité, températures extrêmement chaudes ou froides, espaces confinés
- **Menaces externes** – p. ex. évacuation, fermeture, incendie, vol

Message suggéré

Un peu plus tôt, nous avons vu que les exigences psychologiques correspondaient aux pressions émotionnelles, cognitives ou mentales exercées sur une personne. Il pourrait notamment s'agir de ce qui suit :

- De la pression liée au travail, comme des délais déraisonnables ou de la confusion entourant le rôle de chacun
- Des conflits avec des clients, des collègues ou des membres du grand public
- Une exposition à des incidents traumatisants, comme à des accidents, à des blessures ou à des catastrophes naturelles
- Des facteurs de stress liés à l'environnement, comme des problèmes de sécurité, des températures extrêmement chaudes ou froides, du bruit ou d'autres types de distraction
- Des menaces externes, comme une pandémie, un incendie ou un vol

Avec vos coéquipiers, trouvez des termes qui représentent des exigences psychologiques existantes ou potentielles au travail. Soyez le plus précis possible. Par exemple, si vous devez gérer des conflits dans le cadre de vos fonctions, indiquez s'il s'agit de conflits entre collègues ou avec la direction, des clients ou des membres du grand public. Ne nommez aucun nom. Vous disposez de deux minutes pour écrire un maximum d'exigences associées à vos fonctions. Vous pouvez vous inspirer des exemples sur cette diapositive de même que de la définition et des phrases dans votre document.

Écrivez un maximum de trois termes par papillon adhésif.

Je vous aviserai lorsque le temps sera écoulé. Ensuite, je demanderai à chaque groupe de lire ses termes, puis de placer les papillons adhésifs sur le mur. Vous pouvez commencer.

[**Lorsque le temps est écoulé, demandez à un représentant de chaque groupe de lire les termes trouvés, puis de coller les papillons adhésifs sur le mur.**]

Transition

Merci d'avoir pris le temps de cerner ces exigences. Dans le prochain exercice, nous allons discuter de ce que nous pourrions faire pour mieux les gérer.

Notes

Diapositive 9 5 minutes



Quels termes favorisent nos compétences psychologiques?

Notes à l'intention de l'animateur

Dans cet exercice, laissez les participants écrire tous les termes qu'ils veulent.
Cela leur permettra de réfléchir à ce que ce concept signifie pour eux.

Message suggéré

En fonction des exigences que vous avez relevées, trouvez avec vos coéquipiers des termes représentant des mesures pouvant améliorer et soutenir nos compétences psychologiques. Vous avez deux minutes pour écrire le plus de termes possible. Vous pouvez vous inspirer des exemples sur cette diapositive de même que de la définition et des phrases dans votre document.

Écrivez un seul terme par papillon adhésif.

Je vous aviserai lorsque le temps sera écoulé. Ensuite, je demanderai à chaque groupe de lire ses termes, puis de placer les papillons adhésifs sur le mur. Vous pouvez commencer.

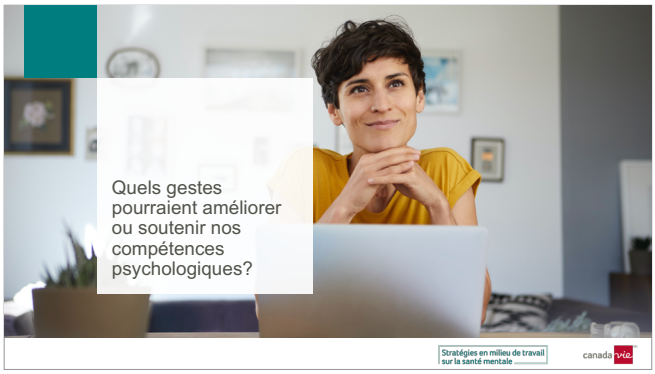
[Lorsque le temps est écoulé, demandez à un représentant de chaque groupe de lire les termes trouvés, puis de coller les papillons adhésifs sur le mur.]

Transition

Merci d'avoir pris le temps de nous communiquer ces termes.
Nous allons nous en servir pour la prochaine activité.

Notes

Diapositive 10 12 minutes



Gestes pouvant améliorer et soutenir nos compétences psychologiques

Notes à l'intention de l'animateur

Il se peut que certains groupes aient de la difficulté à trouver des idées. Si c'est le cas, donnez-leur un ou deux exemples ci-dessous pour les aiguiller dans la bonne direction.

Formation – Nous pourrions offrir une formation en premiers soins psychologiques ou en prévention du suicide

Mentorat – Nous pourrions demander à des employés chevronnés ayant déjà occupé le même poste d'offrir du mentorat

Discussion ouverte – Nous pourrions discuter ouvertement et sans jugement d'une situation difficile que nous avons surmontée

Prévention – Nous pourrions offrir de la formation continue sur la résilience

Soutien – Nous pourrions mettre des services confidentiels de counseling à la disposition des employés

Message suggéré

Trouvez maintenant des gestes précis qui permettraient d'apporter les améliorations ou le niveau de soutien que vous recommandez. Soyez créatif et précis! Par exemple, si vous recommandez d'offrir de la formation, indiquez exactement le type de formation auquel vous pensez. Si vous recommandez la mise en place d'un programme de mentorat, nommez précisément qui devrait être le mentor et qui devrait bénéficier de ce programme. Veuillez écrire le plus d'exemples possible. Trouvez au moins un geste précis pour chaque terme que vous avez formulé dans l'activité précédente. Écrivez un seul geste par papillon adhésif.

Vous disposez de cinq minutes. Je vous aviserai lorsque le temps sera écoulé. Ensuite, je demanderai à chaque groupe de nous lire ses réponses.

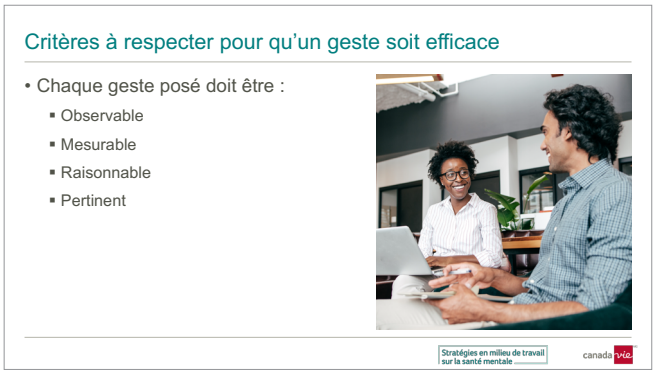
[**Lorsque le temps est écoulé, demandez à un représentant de chaque groupe de lire les idées trouvées, puis de coller les papillons adhésifs sur le mur.**]

Transition

Merci d'avoir pris le temps de nous faire connaître tous ces gestes. Nous allons maintenant les peaufiner pour qu'ils respectent des critères bien précis.

Notes

Diapositive 11 14 minutes



Critères à respecter pour qu'un geste soit efficace

Notes à l'intention de l'animateur

Pendant cet exercice, vous aiderez les participants à poser un regard plus critique et plus pragmatique sur leurs idées. Lorsqu'ils les présenteront à la fin, assurez-vous de repérer celles qui pourraient :

- Nécessiter l'approbation de la haute direction
- Excéder le budget dont vous disposez actuellement
- Aller à l'encontre d'une convention collective, d'une politique ou d'un contrat

Vous devriez placer ces idées dans une section à part pour qu'elles soient examinées à un moment ultérieur. Ne découragez pas ceux qui ont proposé ces idées. Mentionnez qu'elles devront faire l'objet d'un examen plus approfondi et que malheureusement, vous manquez de temps pour vous pencher sur ces idées pendant l'atelier. Expliquez qu'elles pourraient toutefois être transmises à la haute direction après l'atelier. Pendant cet exercice, concentrez-vous sur les idées qui respectent le budget et qui peuvent être facilement adoptées dans l'immédiat.

Message suggéré

Aujourd'hui, nous allons jeter un regard critique sur les idées proposées, puis en choisir une que nous voulons recommander.

D'abord, nous devons déterminer à quel point le geste proposé est observable. En d'autres mots, nous devons nous assurer qu'il permet de voir ou d'entendre un changement positif. Disons que nous recommandons la participation à une formation sur la résilience. Cette formation se fonderait sur la ressource intitulée Plan visant à accroître la résilience, laquelle est offerte gratuitement dans le site Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale. Pour que le geste soit observable, il faudrait indiquer clairement quand et comment les employés devront suivre la formation. Cette information pourrait figurer sur une affiche ou encore être fournie dans un courriel ou un avis de convocation.

Si le geste est mesurable, nous pouvons établir qu'il améliorera nos compétences psychologiques. Continuons avec le même exemple. Nous pourrions évaluer les niveaux actuels de résilience, demander aux employés de suivre la formation, puis refaire le même test un peu plus tard. Ainsi, nous serions en mesure de confirmer si la formation a donné les résultats escomptés.

Le geste doit aussi être raisonnable. Cela signifie que si nous l'adoptons, il ne doit pas nous empêcher de bien faire notre travail ni d'atteindre nos objectifs. Cela signifie aussi que nous devons avoir le temps et les ressources nécessaires pour faire ce qui a été proposé. Dans notre exemple, la ressource est gratuite. Par contre, il faut calculer deux heures pour que les employés puissent faire la formation complète. Pendant cette période, ils ne seront pas en train de travailler, alors cela constitue une dépense additionnelle pour l'organisation. De plus, il faut prévoir du temps pour tester les niveaux de résilience avant et après la formation. Donc, avant de recommander un geste, il faut être certain qu'il ne fera pas perdre trop de temps et d'argent à l'organisation.

Finalement, le geste doit être pertinent dans notre milieu de travail. Il faut qu'il nous paraisse sensé et que tous soient en mesure de le poser. Reprenons notre exemple. Le Plan visant à accroître la résilience a été conçu pour les employés de tous les niveaux et de tous les secteurs. Par conséquent, cette ressource serait pertinente pour notre équipe. Cependant, si nous avions choisi une formation à l'intention des premiers répondants seulement, elle n'aurait peut-être pas été appropriée pour tous les membres de notre organisation. Il aurait donc fallu clarifier que notre geste visait seulement les premiers répondants.

Gardons le même exemple et trouvons une façon de respecter les quatre critères. Voici donc quelle pourrait être notre recommandation finale : nous accorderons 2,5 heures à tous les employés pour leur permettre de participer à la première évaluation du niveau de résilience. Les résultats de leur évaluation demeureront confidentiels. Seules les données regroupées seront dévoilées. Après l'évaluation, ils seront invités à suivre la formation sur la résilience. Les renseignements qu'ils inscrivent dans le cahier d'exercices intitulé Plan visant à accroître la résilience resteront aussi confidentiels. Un mois après la formation, le niveau de résilience des employés sera mesuré de nouveau pour déterminer si nous avons obtenu de meilleurs résultats que la première fois (notre conclusion sera basée sur les données regroupées). Enfin, cette information nous permettra de déterminer la prochaine étape à entreprendre. Cela représenterait un seul geste remplissant tous les critères figurant sur la diapositive. Bien sûr, il s'agit simplement d'une recommandation et il faudrait s'assurer qu'elle cadre avec les politiques de l'organisation ou qu'elle obtienne l'approbation des membres de la haute direction.

Avec votre groupe respectif, évaluez les gestes que vous avez proposés au moyen de ces quatre critères. Utilisez la feuille de travail qui se trouve dans votre document pour peaufiner vos suggestions. Assurez-vous que toutes vos idées respectent chacun des critères.

Choisissez un maximum de trois suggestions que vous voudriez présenter à l'ensemble du groupe. Vous disposez de cinq minutes.

[Après 5 minutes]

Chaque petit groupe peut maintenant présenter les gestes qu'il a retenus. Si un autre groupe avait une idée semblable, vous pouvez confirmer que vous appuyez ce qu'il a dit, puis seulement décrire ce que vous aviez indiqué de différent.

[Demandez à une personne d'écrire ces suggestions sur un tableau-papier, car les participants voteront ensuite pour celle qu'ils souhaitent adopter en premier. Pendant la présentation des idées, indiquez celles qui devront être approuvées par la haute direction, qui excèdent le budget alloué ou qui pourraient aller à l'encontre des politiques ou des contrats. Placez ces idées dans une section à part pour qu'elles puissent être examinées à un moment ultérieur. Assurez-vous de prendre bonne note de toutes les idées (vous pourriez notamment les photographier). Vous pourrez ainsi les transmettre à la haute direction ou les évaluer plus tard pour déterminer si elles peuvent ou non être mises en œuvre.]

Transition

Ce sont toutes de très bonnes idées. Nous allons maintenant voter pour celle que nous aimerions adopter dans notre milieu de travail.

Diapositive 12 7 minutes



Vote

Notes à l'intention de l'animateur

Vous pouvez utiliser l'une des méthodes proposées ci-dessous pour permettre aux participants de voter pour la première idée qu'ils souhaiteraient adopter :

1. Remettez un à trois petits autocollants à chaque personne. Expliquez aux participants qu'ils peuvent apposer un, deux ou trois autocollants sur les idées qu'ils veulent le plus qu'on adopte.
2. Demandez aux participants d'apposer un crochet sur l'idée qu'ils préfèrent ou de placer un papillon adhésif dessus.
3. Numérotez les idées affichées et regroupez celles qui sont semblables. Demandez aux participants d'inscrire leur vote sur un papier, puis de le mettre dans un contenant.
4. Utilisez des outils de sondage en ligne si vous animez l'atelier à distance.

Dans tous les cas, l'idée qui reçoit le plus grand nombre de votes est celle qui sera retenue. Nous vous déconseillons de faire un vote à main levée, car la pression de groupe pourrait être trop forte.

Message suggéré

Aujourd'hui, nous cherchons une idée qui peut rapidement être mise en œuvre. Vous devez maintenant voter pour le geste qui, selon vous, améliorerait le plus les compétences psychologiques dans notre équipe. Il doit s'agir d'une idée qu'on pourrait immédiatement adopter. La suggestion retenue doit respecter tous les critères suivants :

- Il doit s'agir d'une amélioration gratuite ou peu coûteuse
- Il doit être assez facile de l'adopter
- Elle ne doit pas contrevenir aux politiques, aux règlements ou aux contrats de l'organisation
- Elle doit favoriser l'amélioration de nos compétences psychologiques

Les autres idées que vous avez proposées pourraient être prises en compte dans le cadre de l'amélioration continue. S'il y a lieu, nous obtiendrons les fonds et les approbations nécessaires pour pouvoir les mettre en œuvre.

Tous les gestes proposés seront affichés pendant les deux prochaines minutes pour que vous puissiez voter. Souvenez-vous que vous devez effectuer un choix qui :

- Aura une grande incidence positive
- Est gratuit ou peu coûteux
- N'a pas besoin d'être approuvé
- Est assez simple pour tous à adopter

Y a-t-il des questions?

[**Répondez à toutes les questions, puis expliquez aux participants comment ils pourront voter et ce que vous ferez pendant cette période. Vous trouverez diverses méthodes de vote dans les notes à l'intention de l'animateur plus haut.**]

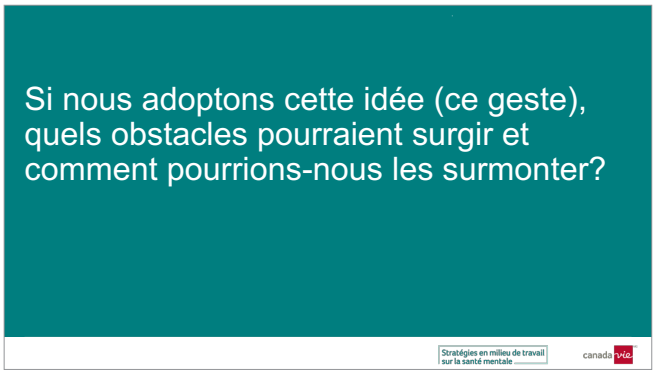
Nous avons maintenant une idée gagnante. La voici : [**lisez-la à haute voix**]. N'oubliez pas que nous pourrions aussi prendre les autres idées en considération à un moment ultérieur.

Transition

Maintenant que nous avons trouvé l'idée que nous souhaitons mettre en œuvre, examinons les obstacles auxquels nous pourrions nous buter.

Notes

Diapositive 13 5 minutes



Surmonter les obstacles

Notes à l'intention de l'animateur

Même si l'idéal est de laisser la parole à tous les participants, il se peut que le temps ne le permette pas. Donc, demandez s'il y a des personnes qui aimeraient répondre à cette question. Cela permettra aux participants qui ont des inquiétudes de les formuler avant que vous vous engagiez à mettre en œuvre l'idée proposée. Si aucun obstacle n'est mentionné, vous pouvez simplement passer à la prochaine étape.

Message suggéré

Prenez le temps de répondre individuellement à cette question à la page 6 de votre document. Ensuite, nous discuterons ensemble des obstacles éventuels. Si vous n'êtes pas certain de la façon dont nous pourrions surmonter l'obstacle que vous avez noté, le reste du groupe aura peut-être de bonnes solutions à proposer.

[Laissez du temps aux participants pour qu'ils puissent écrire leurs réponses, puis discutez d'un obstacle à la fois. Une fois que vous avez trouvé de bonnes solutions pour chaque obstacle relevé, passez à l'étape suivante.]

Maintenant que nous avons trouvé des façons de surmonter tous ces obstacles, il est temps de nous engager à mettre en œuvre notre idée. Y a-t-il des demandes particulières avant que nous passions à cette étape?

[S'il y a lieu, répondez aux personnes qui formulent des demandes, puis continuez.]

Super! Merci pour vos commentaires. Au cours des prochains mois, nous suivrons de près les répercussions du changement recommandé sur notre équipe. Après cela, nous nous rencontrerons à nouveau pour examiner les résultats et discuter des prochaines étapes. Notez que nous garderons toutes vos idées en note afin de possiblement les mettre en œuvre plus tard.

Transition

Si vous voulez en savoir plus sur la santé et la sécurité psychologiques au travail, vous trouverez une liste de ressources pertinentes à la fin de votre document.

Notes

Diapositive 14 **15 secondes**



Ressources additionnelles

Notes à l'intention de l'animateur

Après avoir remercié les participants, vous pouvez laisser cette diapositive affichée pour ceux qui veulent noter l'adresse du site Web afin d'aller explorer eux-mêmes toutes les ressources gratuites.

Message suggéré

Je vais laisser cette diapositive affichée plus longtemps pour tous ceux qui souhaitent en savoir plus sur le sujet que nous avons abordé aujourd'hui.

Notes

Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale



Les ressources de Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale sont :

- Offertes aux employeurs, aux leaders, aux employés et aux responsables de la santé et de la sécurité psychologiques en milieu de travail
- Disponibles en français et en anglais
- Fondées sur des données probantes ou sur la pratique
- Mises gratuitement à la disposition de tous

Voici des exemples de ressources que vous pouvez trouver à l'adresse strategiesdesantementale.com.

Rôle de l'employé en ce qui concerne la santé et la sécurité psychologiques
Modules d'apprentissage en ligne offerts gratuitement pour enseigner aux employés comment contribuer à un milieu de travail psychologiquement sain. Cette orientation en santé et sécurité psychologiques en milieu de travail s'adresse aux employés.

Former des équipes plus fortes
Un guide à l'intention des leaders pour des activités de renforcement de l'esprit d'équipe qui aident à améliorer la résilience, l'intelligence émotionnelle et la cohésion.

Gestion de l'épuisement professionnel
Détecter l'épuisement professionnel au sein du personnel, reconnaître les facteurs liés au milieu de travail et prendre des mesures de prévention actives. Ces stratégies visent à protéger les employés hyperperformants et ceux qui se rétablissent d'un épuisement professionnel.

Activités de pause-santé
Abonnez-vous au service de courriels hebdomadaires Prenez votre pause pour découvrir des activités favorisant la santé mentale au travail. Ces activités gratuites (ou presque) peuvent vous stimuler, apaiser votre esprit ou vous aider à relaxer.

Pairs aidants
Apprenez comment obtenir du soutien d'un pair au travail ou comment devenir vous-même pair aidant. Le pair aidant se fonde sur son propre vécu pour aider les gens qui font face à une situation semblable.

Résilience
Outil pour vous aider à améliorer votre capacité à rebondir après une épreuve touchant votre vie personnelle ou professionnelle ou encore votre santé. Cette ressource vous aidera à trouver des stratégies d'adaptation saines pour affronter les aléas de la vie.

Stratégies de santé et sécurité psychologiques propres à certains secteurs d'activité
Examinez les risques psychologiques et les approches propres aux premiers répondants, aux éducateurs, aux centres d'appels, etc. Offre de stratégies aux services à la personne, au domaine des technologies, aux métiers dangereux, aux travailleurs de quarts et aux télétravailleurs.

Vidéos sur la sensibilisation à la santé mentale
Entrevues vidéo dans lesquelles des personnes ayant souffert de troubles de santé mentale au travail révèlent ce qui les a aidées à se rétablir. Leurs conseils et stratégies offrent un soutien virtuel par des pairs et appuient les efforts de sensibilisation à la santé mentale.

Nous aimerions savoir comment vous avez utilisé cette ressource gratuite!

Communiquez avec nous directement dans les réseaux sociaux ou à l'adresse strategiesdesantementale.com.

Toutes les ressources du site Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale sont accessibles à tous, sans frais, gracieuseté de la Canada Vie.

Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie. F79-00790 FG -10/21