

# Santé mentale en temps de crise

## La santé mentale

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

## Au Canada



3 employés sur 10 vivent avec des difficultés psychologiques



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

## La détresse psychologique

La détresse est un indicateur que quelque chose ne va pas, un signe de fragilisation que l'on peut lier au stress.

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



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

## Conséquences de la détresse psychologique

### Pour l'individu :

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

### Pour l'organisation

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

CSN, 2014

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

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

## Accompagner un employé en difficulté psychologique en 3 étapes



### Étape 1. Reconnaître la détresse psychologique

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



### Étape 2. Ouvrir le dialogue

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



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

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

*Source: AQPAMM, avril 2020*

---

## Autres références

Ministère de la Santé et des Services Sociaux

- [Fiche en santé mentale, consignes destinées aux gestionnaires- Coronavirus \(COVID-19\)](#)

Gouvernement du Canada

- [Espace Mieux-être Canada](#)

Ordre des Conseillers en Ressources Humaines Agréés

- [RH, le balado Spécial COVID-19 : Santé psychologique, peurs et angoisses](#)

Morneau Shepell & Commission de la santé mentale du Canada

- [Comprendre la santé mentale, la maladie mentale et leur incidence en milieu de travail](#)



## Autres références (suite)

Biencanadiens par Morneau Shepell

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

Assurance collective des chambres de commerce

- Maintenir la sécurité psychologique des équipes qui travaillent à distance

Développement économique de Laval & Agir ensemble pour le développement des enfants

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

Institut national de psychiatrie légale Philippe Pinel

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

Chambre de commerce du Montréal Métropolitain

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

Association canadienne pour la santé mentale

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

Association québécoise des parents et amis de la personne atteinte de maladie mentale (AQPAMM)

- Série de fiches générales sur la santé mentale

Revivre

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

Lignes téléphoniques de soutien

- Info Santé : 811 -option 2 (consultation téléphonique gratuit et confidentiel) 211 (Trouver les services sociaux et communautaires locaux)
- 1 866 : APPELLE (277-3553) (Prévention du suicide 24/7)
- Écoute entraide 1 855 EN LIGNE (365-4463) (Service d'écoute téléphonique pour tout le Québec 7/7)
- LEO: ligne de soutien psychologique spécifique aux travailleurs-euses et bénévoles de l'économie sociale et de l'action communautaire 1 855 768-7LEO (1-855 768-7536). Programme temporaire pour soutenir la détresse psychologique en période de COVID-19.

Séances de soutien psychologique

- Québec, je te soutiens, Réseau Psy (4 séances à contribution volontaire et séances de groupe gratuites) Centre St-Pierre (télé-séances individuelles gratuites, Montréal)
- Accès Psy (séances individuelles de soutien à prix modiques partout au Québec)

---

**N. B.** Le contenu de cette fiche regroupe des références provenant de diverses sources. L'information qui y est présentée n'est pas exhaustive et le lecteur est invité à consulter les sources officielles qui prévalent en tout temps. Pour tout conseil en la matière, communiquez avec un professionnel en ressources humaines ou un professionnel juridique.

Note : L'emploi du masculin a pour seul but de faciliter la lecture de ce document.

---

*Document produit juin 2020*

**Ce document vous est proposé par vos comités sectoriels**



Avec l'aide financière de :

