



Mental Health Commission of Canada



Commission de la santé mentale du Canada



RESPECT GROUP



UNIVERSITY OF CALGARY

## Le respect, c'est important – Respect Group et université de Calgary

Brad Blaisdell, MBA     Directeur des programmes en milieu de travail, Respect Group

Marcia Buchholz     Vice-présidente adjointe aux ressources humaines, université de Calgary

Samuel Breau     Gestionnaire de programmes, santé mentale en milieu de travail, Commission de la santé mentale du Canada

29 octobre 2014, midi à 13 h (HE)



Mental Health Commission of Canada



Commission de la santé mentale du Canada

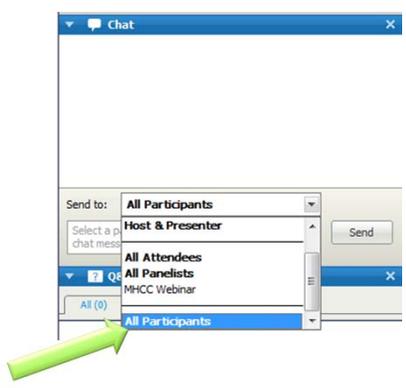


RESPECT GROUP



UNIVERSITY OF CALGARY

### Important! Envoyez vos questions et commentaires à : 'All Participants'



Chat

Send to: All Participants

Select a p chat mess: Host & Presenter

All Attendees

All Panelists

MHCC Webinar

All (0)

All Participants

Send



## Présentateurs

		
<b>Samuel Breau</b>	<b>Brad Blaisdell</b>	<b>Marcia Buchholz</b>
Commission de la santé mentale du Canada	Respect Group	Université de Calgary

/ 3



## Programme

1. Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail
2. L'importance du respect
3. Le programme Respect au travail
4. Respect au travail : parcours de l'université de Calgary
5. Questions

/ 4



## La Norme nationale vise :

- ✓ Le bien-être pour tous
- ✓ L'éradication de la stigmatisation
- ✓ La réduction des facteurs de stress
- ✓ Des milieux de travail plus heureux, l'amélioration de la productivité, de la santé, de la sécurité et de la performance financière
- ✓ Une meilleure gestion du risque
- ✓ L'augmentation du recrutement organisationnel
- ✓ La rétention des employés
- ✓ La responsabilité sociale et la responsabilité des entreprises



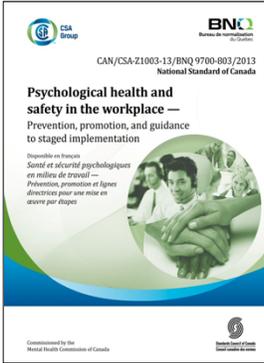
/ 5



## Objectifs de la Norme

**Prévenir les préjudices (blessures) psychologiques** causés par des facteurs liés au travail

**Promouvoir la santé psychologique** au travail en offrant du soutien



/ 6

## Qu'est-ce que la Norme?

Une série de mesures, d'outils et de ressources qui visent la promotion de la santé mentale des employés et la prévention des préjudices psychologiques susceptibles d'être causés par des facteurs liés au travail.

- Norme d'application volontaire – une série d'outils plutôt que des règles
- Conforme avec les normes et outils actuels
- Applicable à tout organisme, peu importe la taille ou le secteur d'activité
- Conçue pour permettre aux employeurs et aux employés de mesurer la progression
- Ne crée pas d'obligations juridiques; peut cependant exercer une influence sur l'application de sept sphères du droit qui existent actuellement
- Des annexes à caractère informatif sont incluses afin d'aider les utilisateurs à élaborer une approche de mise en œuvre et d'intégration

/7

## Mission de l'organisme Respect Group

Donner le pouvoir à chacun pour reconnaître et prévenir la violence, l'intimidation, le harcèlement et la discrimination par le biais d'une certification en ligne interactive.

Notre vision est d'instituer une culture globale de respect.

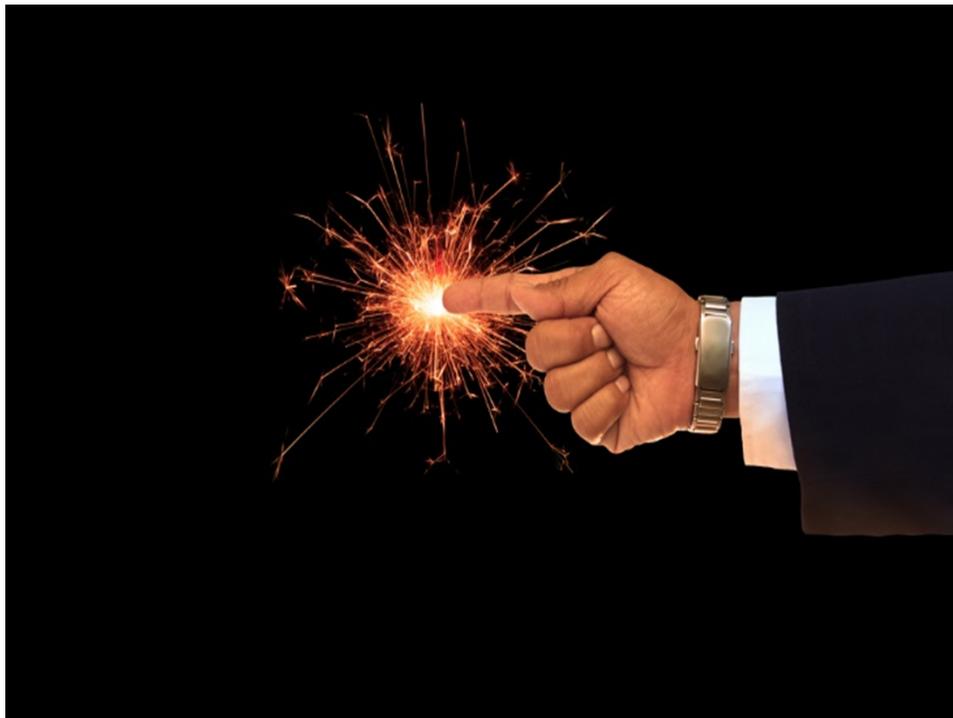
/8



## Développement du programme



/9

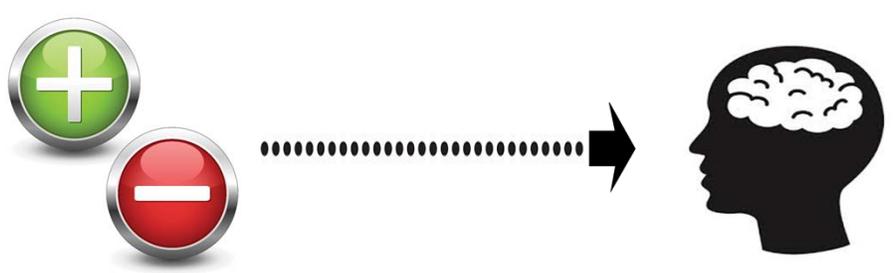


Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada

RESPECT GROUP

UNIVERSITY OF CALGARY

CHAQUE INTERACTION HUMAINE EN MILIEU DE TRAVIL  
GÉNÈRE UNE **EXPÉRIENCE POSITIVE** OU **NÉGATIVE**



The diagram features two circular icons on the left: a green one with a white plus sign and a red one with a white minus sign. A dotted arrow points from these icons to a black silhouette of a human head in profile, facing right, with a white brain inside. The background has a green and blue gradient at the bottom.

/ 11

Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada

RESPECT GROUP

UNIVERSITY OF CALGARY

CHAQUE INTERACTION RESSEMBLE À UNE ENSEIGNE  
**LUMINEUSE** DISANT À NOTRE CERVEAU « **SOUVIENS-TOI DE CECI** »



The diagram shows three circular inset photos on the left, each with a green border. The top photo shows a woman in a business suit talking to a man. The bottom-left photo shows a man in a suit talking to a woman. The bottom-right photo shows a group of people in a meeting. A dotted arrow points from these photos to a black silhouette of a human head in profile, facing right, with a white brain inside. The background has a green and blue gradient at the bottom.

/ 12

Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada

RESPECT GROUP

UNIVERSITY OF CALGARY

LORSQUE DES ÉMOTIONS POSITIVES SONT DÉCLENCHÉES, LA DOPAMINE SE RÉPAND DANS NOTRE CERVEAU



/ 13





Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada

RESPECT GROUP

UNIVERSITY OF CALGARY

QUEL EST LE LIEN?

RESPECT IN THE WORKPLACE

/ 16

The slide features a white background with a green and blue gradient at the bottom. It contains logos for the Mental Health Commission of Canada, RESPECT GROUP, and the University of Calgary. The central text asks 'QUEL EST LE LIEN?' (What is the link?). Below this, the 'RESPECT IN THE WORKPLACE' logo is connected by a dotted arrow to a silhouette of a human head with a brain inside, symbolizing the connection between workplace respect and mental health.



/ 17

**> 40%**



### L'intimidation, la violence, le harcèlement et la discrimination (IVHD)

 	<p>Insultes, menaces ou comportements intimidants</p>	<p>Être autoritaire en réunion et faire des commentaires agressifs</p>
	<p>Abus de pouvoir</p>	<p>Demandes et échéanciers déraisonnables</p>
	<p>L'IVHD peut se manifester par écrit</p>	<p>Courriels, notes ou messages texte au sujet d'une autre personne</p>
	<p>Gestes inappropriés, commérages</p>	<p>À caractère physique ou sexuel</p>
	<p>Comportements définis par le code criminel</p>	<p>Harcèlement ou agression physique ou sexuelle</p>

/ 18



**CBCnews | Windsor** 2014 | 12:00 pm

Home World Canada Politics Business Health Arts & Entertainment Technology & Science Community Weather Video

**40% of Canadians bullied at work, expert says**  
Former Canada Border Service Agency manager in Windsor claims he was bullied

CBC News Posted: Dec 09, 2014 9:45 AM ET | Last Updated: Dec 13, 2014 9:45 AM ET

Stay Connected with CBC News

49 shares

Bullying does not just happen on the playground. Experts say it's a real problem in the workplace, too.

Jacqueline Power, an assistant professor of management at the University of Windsor's Odette School of Business, has spent years researching bullies in the workplace. She says 40 per cent of Canadians has experienced one or more acts of workplace bullying at least once a week for the last six months.

Power said workplace bullying includes withholding information from a person, excluding staff from meetings, threats and intimidation.

Power called it "a serious problem."

**40% of Canadians bullied at work, expert says**

Former border services manager Jim Johnston says he is a victim of workplace bullying. (CBC News)

**2014-2015 SEASON**  
Dance, drama and music at the School of Creative and Performing Arts  
Starting as low as \$39 for four shows  
UNIVERSITY OF CALGARY  
Subscribe Now!

**Latest Windsor News Headlines**

- Meghan Agosta of Team Canada hockey joins Vancouver police
- Hear's how to clean up your finances post-summer vacation
- Thousands of dead fish are blanketing the Belle River
- HINRST considers 6,000 km run across Canada (m)

**WorkSafeBC cited for workplace bullying,**

Union local in Kamloops has been cited by WorkSafeBC for harassment in the workplace.

issued to the Kamloops-Thompson Teachers Association earlier were obtained by Kamloops This Week through a freedom-of-information request.

he told the association in April it needed to:

**MORE RELATED TO THIS STORY**

- B.C. teachers, schools signal progress in talks with media
- Why B.C. schools have a lot to celebrate
- Why teachers across Canada are so angry

— Develop a policy statement with respect to workplace bullying and harassment not acceptable or tolerated;

— Take steps to prevent or minimize workplace harassment;

**VIDEO**  
E.C. girl celebrates legal win allowing her to sue for workplace bullying

**Beer**  
Create Atmosphere  
Drinking House that is like no other

**Buying, Selling or...**  
Call Roy T. Young Sr.

The top two bosses of a city transit service plagued by complaints of harassment and a poisoned work environment will retire next year.

that co-workers...  
the study's interesting find...  
more socially acceptable...  
bullying. Unf...  
impact is

Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada

RESPECT GROUP

UNIVERSITY OF CALGARY

## LES EFFETS DE L'IVHD EN MILIEU DE TRAVAIL

The diagram consists of five blue boxes on the left, each representing a different area of impact, with arrows pointing from green text boxes on the right to them. The green boxes contain statistics and quotes.

- Recrutement et rétention** ← 82 % des personnes visées pensent qu'elles doivent démissionner. *Ruth Namie – The Bully at Work*
- Réputation de l'organisation** ← 3 % des employés désengagés sont susceptibles de défendre leur organisation. *Gallup Analytics*
- Santé mentale et bien-être** ← Si nous ne faisons rien, au cours des 30 prochaines années, les effets des problèmes de santé mentale coûteront 198 milliards de dollars aux entreprises canadiennes.
- Possibilité de poursuites ou d'enquêtes** ← (This box is linked to the same green text box as 'Santé mentale et bien-être')
- Désengagement / faible productivité** ← L'intimidation au travail se répand dans toute l'organisation et détruit le moral, l'esprit d'équipe et l'environnement positif nécessaires à l'obtention de bons résultats. *CCOHS*

/ 21

Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada

RESPECT GROUP

UNIVERSITY OF CALGARY

## LES EFFETS DE L'INTIMIDATION AU TRAVAIL SUR VOTRE CORPS

- 71 % des 516 répondants affirment avoir reçu un traitement médical pour des problèmes de santé liés au travail. 63 % des répondants rapportent avoir consulté un spécialiste en santé mentale. (WBI)
- 49 % des répondants sont victimes d'intimidation, et près de la moitié d'entre eux affirment avoir reçu un diagnostic de dépression.

- Hypertension
- Palpitations cardiaques
- Crise cardiaque
- Anxiété généralisée ou crises de panique
- Perturbation du sommeil
- Perte de concentration et de mémoire
- Migraines et maux de tête de tension
- Sauts d'humeur incontrôlables
- Trouble de stress post-traumatique
- Trouble alimentaire (reconnu par un professionnel de la santé mentale)
- Nausée
- Respiration rapide
- Pleurs incontrôlables



**CONCRÈTEMENT, QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MON ORGANISATION?**

- Que coûte une médiation entre employés, un grief ou une enquête?
- Que coûte un congé pour cause de stress?
- Que coûte un remplacement?
- Quelle est notre STRATÉGIE de rétention actuelle?
- Quels bons employés perdons-nous?
- La génération X, les employés qui prennent leur retraite, les bébés du millénaire, la main d'œuvre multiculturelle.

/ 23



**C'EST UNE ATTENTE!**

Que chaque employeur crée un milieu de travail sain sur le plan psychologique, « où l'on ne néglige aucun effort pour éviter les préjudices à la santé mentale prévisibles aux employés »

*Commission de la santé mentale du Canada*

/ 24



VOUS VOULEZ  
CHANGER VOTRE  
MONDE?

OFFREZ  
QUELQUE CHOSE  
QUI AIDE LES  
GENS.





## Notre proposition est simple



# Respect in the Workplace Program



Outsourced solution

Cost effective implementation

User certification, recertification & reporting

Effective, regardless of literacy level

24/7 Customer Support

Simple point and click format

Ability to include your logo, your links, your leader message.






Les participants répondent à un sondage avant et après le programme au sujet de leur expérience en matière d'intimidation, de violence, de harcèlement et de discrimination

Question de sondage	Avant	Après	Différence
Oui, j'ai personnellement été témoin d'un incident impliquant une autre personne.	47 %	50 %	3 %
Oui, ça m'est arrivé.	34 %	39%	5 %
Oui, j'ai moi-même adopté ces comportements.	5 %	31 %	26 %

**IVHD – Intimidation, Violence, Harcèlement et Discrimination**

/ 30





Mental Health  
Commission  
of Canada

Commission de  
la santé mentale  
du Canada



RESPECT  
GROUP



UNIVERSITY OF  
CALGARY

### ALBERTA HUMAN SERVICES

Depuis le 9 octobre 2014, 4 697 employés ont obtenu une certification dans le cadre du programme Respect au travail de AHS

La formation a-t-elle été conviviale?	OUI - 98 %
A-t-il été commode pour vous de suivre cette formation jusqu'à la fin?	OUI - 91 %
Maintenant que vous avez suivi cette formation, pensez-vous que l'IVHD au travail a un effet négatif sur la personne ciblée?	OUI - 97 %
Maintenant que vous avez suivi cette formation, pensez-vous que l'IVHD a un effet négatif sur l'environnement de travail?	OUI - 98 %
Vous sentez-vous mieux outillé pour reconnaître l'IVHD au travail?	OUI - 90 %

/ 32



**Suite – Y a-t-il déjà eu des incidents d’Intimidation, de Violence, de Harcèlement ou de Discrimination dans votre milieu de travail?**

Oui, j’ai personnellement été témoin d’un incident impliquant une autre personne.	59 %
Oui, ça m’est arrivé.	45 %
Oui, j’ai moi-même adopté ces comportements.	13 %
J’en ai entendu parler, mais je n’en ai pas personnellement été témoin.	35 %
De tels incidents n’ont <u>pas</u> eu lieu dans mon milieu de travail.	28 %

/ 33



**D’accord, combien?**



PER



PER






/ 34



## Pourquoi le programme Respect au travail

L'objectif : prévenir l'intimidation, la violence, le harcèlement et la discrimination et créer un environnement de travail plus respectueux.

Les résultats du programme Respect au travail :

Définir des normes	Adopter une culture du respect	Aborder les difficultés avec confiance	Des équipes engagées
Le bien-être des employés	Renforcer le pouvoir d'agir des témoins	Gestion de risques proactive	Amélioration du recrutement et de la rétention

/ 35





Mental Health Commission of Canada / Commission de la santé mentale du Canada

RESPECT GROUP

UNIVERSITY OF CALGARY

## Lien avec le sondage

Trois champs d'action prioritaires se dégagent du sondage auprès des employés :

1. Favoriser l'engagement et la confiance des leaders
2. **Accroître le respect** et la reconnaissance
3. Créer un milieu favorisant l'unité au sein de la famille universitaire

/ 38



**Moteurs**

D'autres moteurs du programme Respect

- Les statistiques du programme Lifeworks d'aide aux employés et à leur famille indiquent que le stress associé au travail et les conflits en milieu de travail continuent d'augmenter. Le taux observé à l'université est de 16,3 % tandis que la moyenne de l'industrie se situe à 10,6 %.
- La Commission de la santé mentale du Canada a soutenu l'élaboration de normes nationales pour la santé et la sécurité psychologiques

/ 39



**Alignement**

Alignement avec la stratégie organisationnelle

- Soutient la stratégie « Eyes High » de l'université de Calgary
- Plans de recherche et de formation
- Statut de meilleur employeur
- Stratégie de gestion des ressources humaines

/ 40



Mental Health  
Commission  
of Canada

Commission de  
la santé mentale  
du Canada



## Le Groupe respect

### Le Groupe respect

- A consolidé sa réputation à l'aide des programmes Respect et sport et Respect à l'école
- Sheldon Kennedy est un partisan réputé du respect et des enjeux liés au respect
- Le partenariat avec la Croix-Rouge canadienne et le module de formation intuitive en ligne se sont avérés très importants
- A reçu le contrat universitaire pour le programme Respect
- A apporté des modifications mineures au module pour l'adapter à l'éducation supérieure
- Mise en œuvre facile et soutien complet

/ 41



Mental Health  
Commission  
of Canada

Commission de  
la santé mentale  
du Canada



## Projet pilote avec l'équipe de direction

### Première phase pilote avec les principaux dirigeants

- Bilan positif du programme, avec un taux de participation de 80 %
- 78 % des répondants disent avoir trouvé le programme utile
- Presque 80 % des répondants estiment que le programme devrait être accessible à tous les employés
- 75 % des répondants ont déjà observé de la discrimination, du harcèlement ou de l'intimidation à l'université de Calgary
- 100 % des répondants croient que la discrimination, le harcèlement et l'intimidation au travail ont des effets négatifs sur l'environnement de travail
- 82 % répondent par l'affirmative lorsqu'on leur demande si tous les employés devraient recevoir cette formation

/ 42



**Respect au travail :**  
**un message de la présidente, D<sup>re</sup> Cannon**

<http://respectgroupinc.com/samples/swf/uofc.swf>

- Le module de formation en ligne Respect au travail a été mené à bien par l'équipe de la haute direction vers la fin 2012
- Compte tenu des réactions positives, le conseil exécutif a alors approuvé la mise en œuvre complète du programme à compter de mai 2013 dans le cadre d'un vaste plan d'action visant à développer une culture du respect à l'université de Calgary
- Le conseil exécutif a également demandé au services des ressources humaines d'élaborer un programme complet, complémentaire au module, afin d'assurer l'apprentissage continu

/ 43



**Avantages**

**Les avantages d'un milieu de travail respectueux**

- Meilleure communication au sein des équipes
- Meilleure santé des employés et de l'organisation
- Réduction de l'absentéisme
- Amélioration du moral, de la productivité et de l'engagement
- Meilleure rétention du personnel
- Réduction du nombre de griefs

/ 44





## Groupes d'employés

- Environ 6 200 salariés en équivalent plein temps
- Groupes d'employés mixtes composés d'universitaires, d'administrateurs et d'employés de soutien
- Les universités sont bien connues pour les tensions qui y existent entre les universitaires et les administrateurs
- Les universitaires sont concentrés sur leur domaine d'étude tandis que les administrateurs élaborent des procédés, des structures et des règlements pour faciliter le fonctionnement de l'institution
- Les employés de soutien rendent compte soit aux universitaires, soit aux administrateurs

/ 45





## Objectifs d'apprentissage

- Démontrer les liens entre le respect, l'engagement, la performance et la santé mentale.
- Mieux comprendre nos collègues, de façon générale, et ce que le respect et le manque de respect signifient pour eux.
- Se rendre compte que chacun de nous est en position d'assumer personnellement la responsabilité de favoriser le respect dans notre culture.

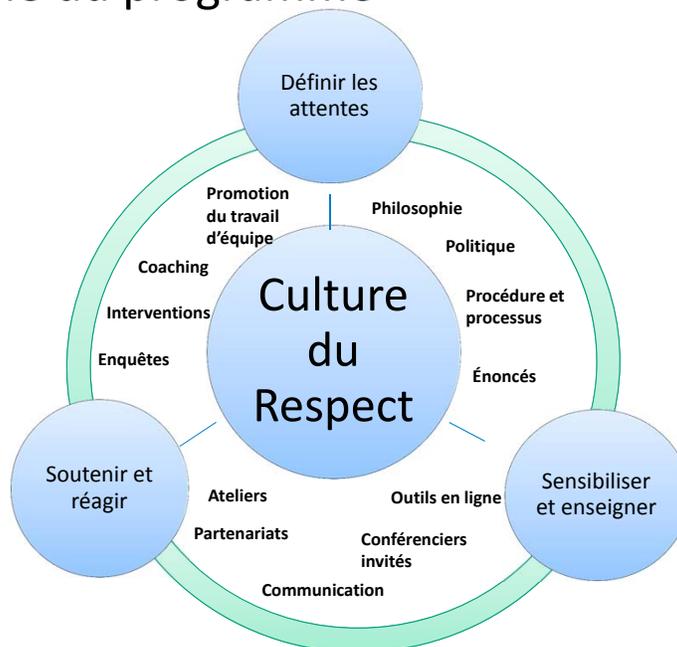
/ 46

## Les défis

- Faire en sorte que l'ensemble des employés participe au programme
- Développer un programme global au sein duquel l'approche Respect au travail soit intégré
- Entraîner des changements culturels avec des ressources limitées
- Maintenir le programme Respect en vie et poursuivre le dialogue

/ 47

## Modèle du programme



48

## Détails du programme

### Définir les attentes

- Énoncé de position en faveur d'un milieu de travail respectueux à l'intention des étudiants, du corps professoral et du personnel
- Politique relative au harcèlement et à la discrimination
- Politique relative à la santé et la sécurité psychologiques
- Politique relative au harcèlement sexuel
- Politique relative à la violence en milieu de travail
- Énoncé sur les règles de conduite
- Document sur les attentes relatives aux rôles de chaque intervenant
- Procédure formelle relative aux incidents et enquêtes

/ 49

## Détails du programme

### Sensibiliser et enseigner

- Examiner les données existantes et les résultats des sondages pour définir et mieux comprendre les problématiques actuelles en matière de culture du respect et de sécurité psychologique.
- Concevoir un plan de communication avec le service des relations universitaires et le groupe Respect au travail.
- Formation en ligne – concevoir sur mesure une formation Respect au travail en ligne et la mettre en œuvre
- Solliciter la collaboration des syndicats et autres parties concernées dans l'élaboration du programme.
- Collaborer avec les services internes et promouvoir les atouts déjà en place.

/ 50

## Détails du programme

### Sensibiliser et enseigner - suite

- Inclure des articles portant sur la culture du respect et sur les milieux de travail respectueux dans le bulletin de mieux-être
- Offrir des ateliers aux employés des différents services et facultés, par ex. : « Principes fondamentaux pour un milieu de travail respectueux »
- Offrir une trousse d'outils en ligne : guides de discussion et conseils à l'intention des individus, dirigeants et équipes
- Incorporer la culture du respect dans les programmes de ressources humaines (par ex. l'orientation, l'accueil et l'intégration, la gestion de la performance, le développement du leadership, etc.)
- Organiser des présentations avec des conférenciers et formateurs invités (par ex. au sujet de l'intimidation, de la gestion des conflits, etc.)

/ 51

## Détails du programme

### Soutenir et réagir

- Formation à l'intention du personnel des services de ressources humaines, des relations de travail et de la gestion des compétences en ce qui a trait au programme Respect, à la discrimination, au harcèlement, à l'intimidation et à la sécurité psychologique.
- Améliorer la formation relative aux processus d'enquête pour les partenaires responsables des ressources humaines.
- Déterminer les principales sphères de risque.
- Le service des ressources humaines offre des services d'enquête et d'intervention.
- Le service de gestion des compétences offre des services d'intervention en matière de coaching et de promotion du travail d'équipe aux équipes de travail et dirigeants, au besoin. Du soutien externe peut s'avérer nécessaire.
- Trousses d'outils en ligne – documents « Que faire si...? » en ligne pour offrir des conseils et suggérer d'autres ressources.

/ 52

## Approche

### Approche de mise en œuvre du programme

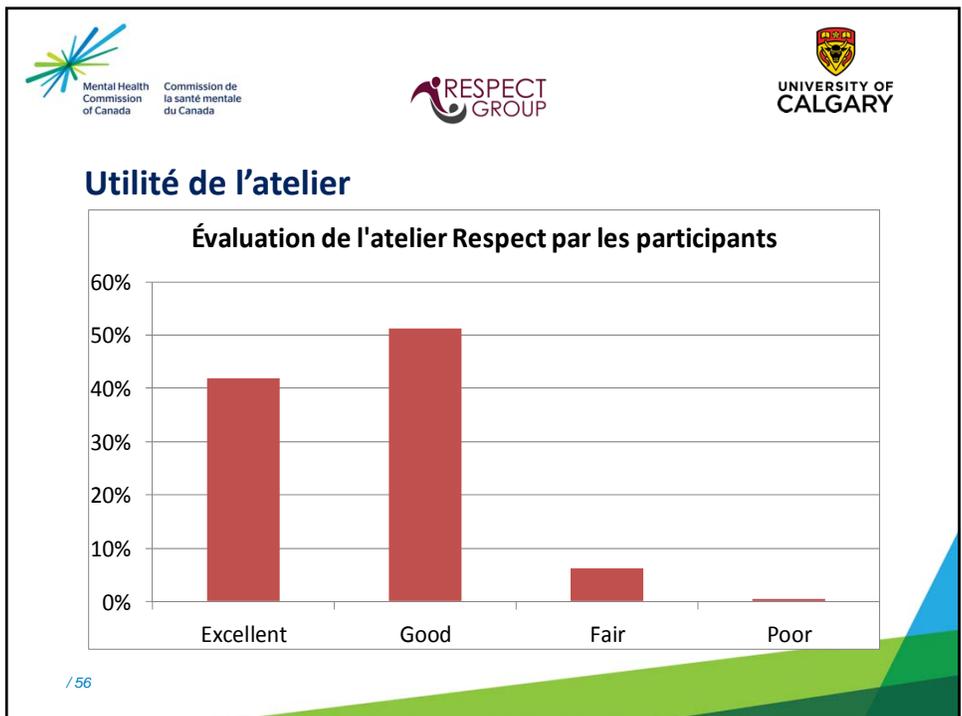
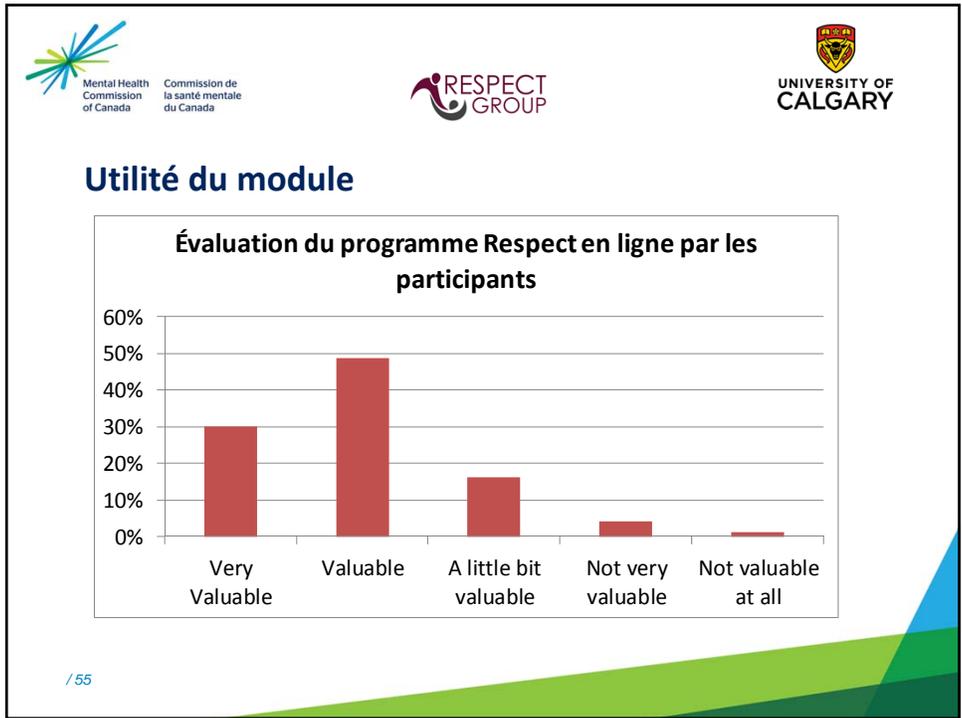
- Conception d'ateliers sur le respect à l'intention des différentes facultés pour entamer le dialogue
- Le module Respect est un précurseur aux formations animées
- L'accent est placé sur les facultés où le leadership est fort
- Une approche personnalisée en fonction des préférences des doyens
- Élaboration d'une Charte du respect

/ 53

## Situation actuelle

- Une conversation importante bat son plein dans la foulée du module Respect et des ateliers
- Réaction positive et passionnée – les conversations sur le respect élèvent implicitement la barre autant pour les dirigeants que les administrateurs et les employés
- On s'attend des employés qu'ils rapportent tout comportement irrespectueux
- On s'attend des dirigeants et administrateurs qu'ils joignent le geste à la parole.

/ 54



## Prochaines étapes

- Mettre l'accent sur les nouveaux projets afin de poursuivre sur la lancée actuelle
- Format « café du savoir »
- Conférenciers invités
- Dîners-causeries
- Bulletin Worklife et mieux-être du service des ressources humaines

/ 57

# Des questions?

/ 58



**Congrès virtuel sur la prévention du suicide**  
 « *Le Canada reste en contact : Conversations au sujet des collectivités, de la collaboration et de l'espoir* »  
 Du 19 au 21 novembre 2014

**Une façon INNOVATRICE, SIMPLE et STIMULANTE de participer à un congrès national sur la prévention, l'intervention et la postvention en matière de suicide!**

Pour s'inscrire : [www.caspconference.ca](http://www.caspconference.ca)  
 Courriel : [suicideprevention@mentalhealthcommission.ca](mailto:suicideprevention@mentalhealthcommission.ca)

/ 59



**Participez à la conversation**  
 Communiquez. Contribuez. Collaborez.



La PLATEFORME DE COLLABORATION est un espace d'échange et un référentiel en ligne portant sur la santé mentale au Canada. Discutez de santé mentale avec les utilisateurs et publiez vos impressions en ligne. Plus vous contribuerez, plus cet outil gagnera en robustesse!

<http://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/spaces>

 [#mhcc\\_#SantéMentale #nomeCAD](https://twitter.com/mhcc)

/ 60



Mental Health  
Commission  
of Canada

Commission de  
la santé mentale  
du Canada



## Merci!

Renseignements : [sbreau@commissionsantementale.ca](mailto:sbreau@commissionsantementale.ca)

Site Web : [www.mentalhealthcommission.ca/Francais/workinar](http://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/workinar)

Suivez-nous : [!\[\]\(7c3d2608a7a555c07f6aa454ffa411df\_img.jpg\)](#) [!\[\]\(f18322bd9b8e58266c924c7e9679c12d\_img.jpg\)](#) [!\[\]\(190ce5c2aed86d56e943d890a25173e0\_img.jpg\)](#) [!\[\]\(6ed51571da4a219462f5fbce864297e1\_img.jpg\)](#)

/ 61