



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada



Le soutien des employés endeuillés à la suite d'une tragédie survenue en milieu de travail

Cathy Grant, directrice générale, bibliothèque publique de Pickering | Tanya Sinclair, directrice des RH, bibliothèque publique de Pickering | Kim Affeldt, assistante administrative principale, bibliothèque publique de Pickering | Colleen Bolin, directrice des relations avec la clientèle, bibliothèque publique de Pickering | Pam Fitzgerald, infirmière autorisée et directrice, Centre canadien de sensibilisation sur le deuil et de consultation aux personnes endeuillées

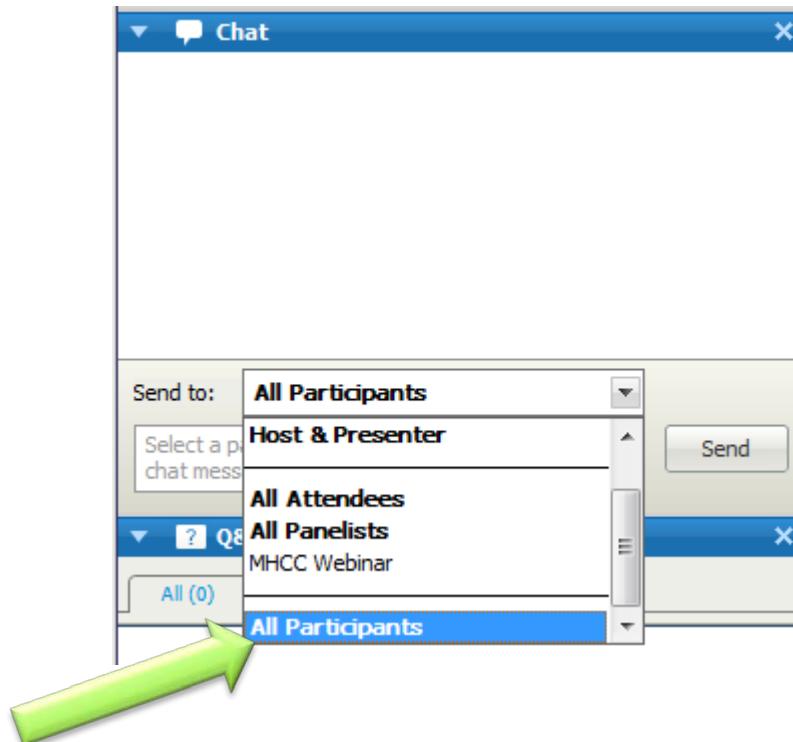
Le 25 février 2015, de midi à 13 h, HE



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Important! Adressez vos questions et
commentaires à « tous les participants »



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Présentatrices



Nitika
Rewari

Commission
de la santé
mentale du
Canada



Pam
Fitzgerald

Centre
canadien de
sensibilisation
sur le deuil et
de
consultation
aux personnes
endeuillées



Cathy
Grant

Bibliothèque
publique de
Pickering



Tanya
Sinclair

Bibliothèque
publique de
Pickering



Kim
Affeldt

Bibliothèque
publique de
Pickering



Colleen
Bolin

Bibliothèque
publique de
Pickering



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Ordre du jour

1. Que sont le deuil et le traumatisme?
 - Le processus de deuil
 - L'impact du milieu de travail sur les employés endeuillés
 - Comment soutenir les employés vivant un deuil
2. L'engagement de la bibliothèque publique de Pickering envers les victimes de tragédies au travail
 - Composer avec la perte
 - Leçons apprises
 - Tenir compte de facteurs de santé et de sécurité psychologiques
3. Questions



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Le Centre canadien de sensibilisation sur le deuil et de consultation aux personnes endeuillées

*(Canadian Centre for Bereavement Education
and Grief Counselling)*



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Qu'est-ce que le deuil?

Un processus

Normal, naturel, nécessaire



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Commission de
la santé mentale
du Canada

Quels sont les différents aspects du processus de deuil?

Choc, déni,
sentiment
d'engourdisse-
ment, incrédulité

Émotions

Aspect
cognitif

Réflexions

Comporte-
ments

Facteurs
sociaux



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

En quoi le milieu de travail peut-il avoir une incidence sur le cheminement de l'employé vivant un deuil?

- Sollicitude et compassion
- Individualité
- Rôles des superviseurs et des directeurs
- Avis de décès
- Information exacte
- Questions
- Funérailles
- Aire de travail d'une personne décédée
- Rituels
- Formation des ressources humaines
- Pauses
- Communication ouverte
- Soutien/aide
- Orientation vers une aide spécialisée



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Y a-t-il une différence entre un deuil et un traumatisme?

Différences et ressemblances : comparaison

| | Deuil | Traumatisme |
|----------------------|---|--|
| Niveau cognitif | Accent sur la relation perdue | Accent sur l'événement traumatisant |
| Remémoration | De l'absence | De l'événement |
| Affect | Tristesse, vive nostalgie, anxiété de séparation | Peur/horreur, anxiété traumatische |
| Système de croyances | Comment vais-je pouvoir continuer à vivre? Qui suis-je à présent? | Pourquoi cet événement s'est-il produit? Risque-t-il de se reproduire? |
| Mémoire | Approche/réminiscence | Évitement/intrusions |
| Symptômes | État dépressif | Anxiété, agitation, excitation |



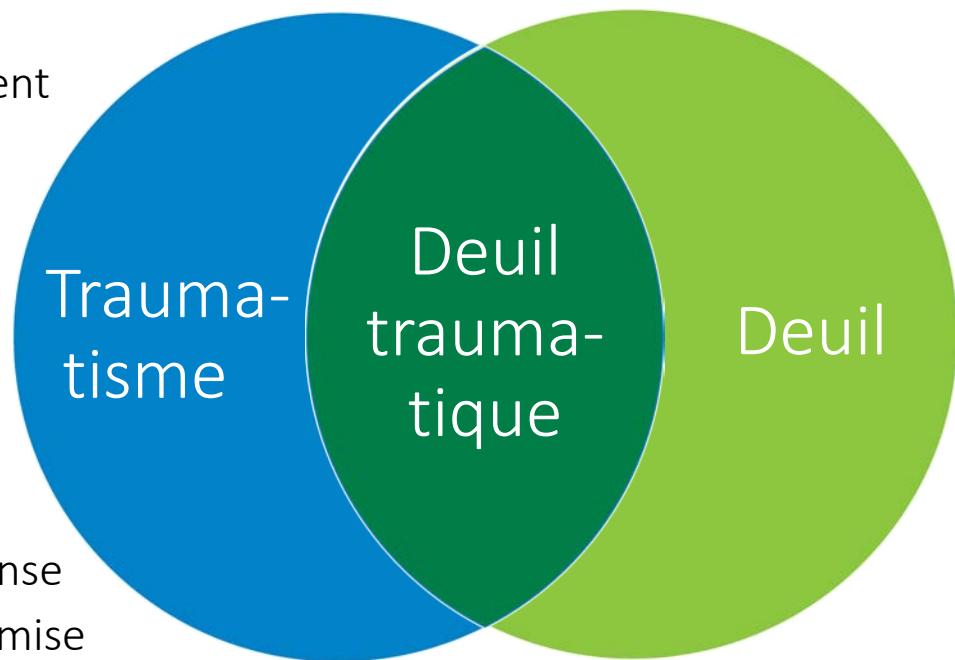
@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Réaction de deuil traumatique

Phénomènes convergents

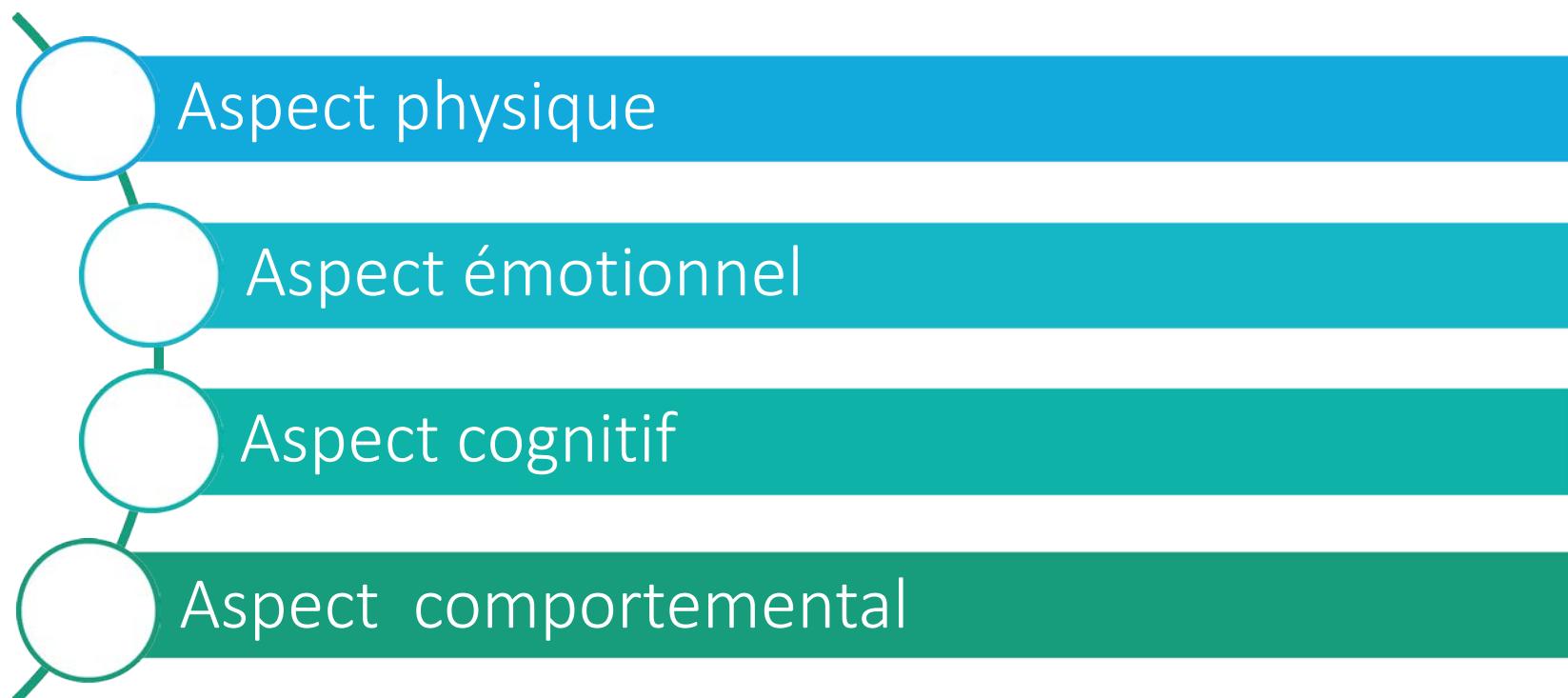
- État de choc et engourdissement
- Dérèglements
 - physiologiques
 - cognitifs
 - de l'humeur
 - du système de croyances
 - comportementaux
 - des relations interpersonnelles
- Souffrance psychologique intense
- Capacité d'adaptation compromise
- Risques et facteurs protecteurs
- Comorbidité importante





Commission de
la santé mentale
du Canada

Comment le deuil peut-il affecter le rendement au travail?



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Que peuvent faire les employeurs pour aider leurs employés à surmonter un deuil?

- Politique sur les deuils et/ou les traumatismes
- Sensibilité et sollicitude
- Communication
- S'informer de l'état de la personne affligée
- Rendement
- Soutien/aide
- Rituels
- Espace privé
- Formation personnelle
- Orientation vers une aide spécialisée



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Bibliothèque publique de Pickering



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Commission de
la santé mentale
du Canada

Présentation de la bibliothèque publique de Pickering

- Nombre d'employés : 103 (64 permanents)
- Lieu : Pickering, ON
- Nombre de succursales : 4
- Les RH assument la supervision et la responsabilité principale pour la santé mentale
- Milieu de travail syndiqué
- Deuxième bibliothèque pour le nombre de prix remportés en Ontario!



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Commission de
la santé mentale
du Canada

Activités liées au projet d'étude de cas

- Constitue l'un des 40 participants au projet d'étude de cas de la Commission de la santé mentale du Canada
- Mesures en place à la bibliothèque publique de Pickering :
 - Engagement de la haute direction
 - Énoncé de politique
 - Formation d'un comité
 - Mise en place de processus
 - Cueillette de données
 - Offre de formations



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Commission de
la santé mentale
du Canada

Le comité WorkWell



- 8 membres
- Rôle du comité
- Réunions mensuelles
- Représentants de tous les départements



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Commission de
la santé mentale
du Canada

Quand la tragédie frappe

- Décès subit d'un employé
- Avis de décès par un membre de la famille
- Réaction immédiate
- Soutien en santé mentale
 - Aux employés et au-delà
 - À la famille du défunt
- Visibilité et accessibilité accrue de la direction



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Commission de
la santé mentale
du Canada

Composer avec la perte

- Communication sincère
- Services de conseil aux personnes endeuillées
- Programme d'aide aux employés
 - Ouvert à tout le personnel, et non seulement aux employés permanents
- Comité WorkWell
- Période rémunérée pour assister aux funérailles
- Recrutement additionnel pour assurer les remplacements



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Commission de
la santé mentale
du Canada

Leçons apprises

Ne faire
aucune
supposition

Avoir un
plan

Les directeurs
aussi ont
besoin de
soutien



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Commission de
la santé mentale
du Canada

Tenir compte de facteurs de santé et de sécurité psychologiques

Les trois principaux facteurs de santé et de sécurité psychologiques pris en compte par la bibliothèque publique de Pickering :

- Culture organisationnelle
- Soutien psychologique et social
- Leadership clair et attentes définies



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Commission de
la santé mentale
du Canada

Rétroaction des employés

Les employés ont apprécié :

- La communication personnelle
- La visibilité de la direction
- Avoir le temps de surmonter leur deuil



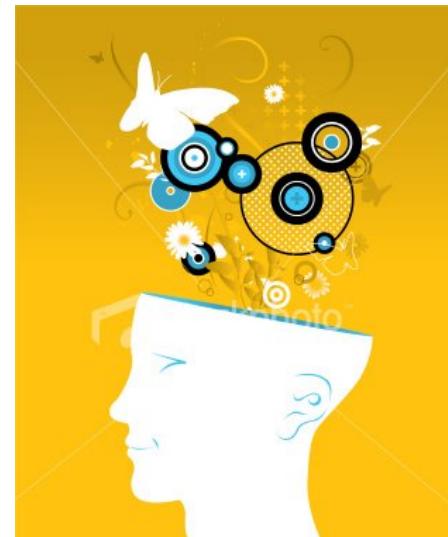
@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Commission de
la santé mentale
du Canada

Réflexions pour conclure

- La santé mentale au travail doit être une priorité
- Il faut se préparer au pire tout en espérant que tout aille pour le mieux
- Les soins autoadministrés sont essentiels
- Il faut laisser le temps aux employés de vivre leur deuil, à leur façon



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Ressources gratuites

Téléchargez la *Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail*

www.csa.ca/z1003

Téléchargez *Une étape à la fois : Guide sur la mise en œuvre de la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail*

www.mentalhealthcommission.ca/standardguide

Téléchargez le rapport *Communicating in a Crisis* [anglais seulement]

Ce rapport indique comment élaborer un plan de communication en situation de crise à la suite d'une urgence survenue en milieu de travail.

<http://threadsoflife.ca/wp-content/uploads/2011/06/article-crisis.pdf>



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Des questions?

Visitez le Centre canadien de sensibilisation sur le deuil et de consultation aux personnes endeuillées, établi à Toronto et à Burlington, ON

Pam Fitzgerald, directrice, IA, A Méd; Camila Troughton, A Méd, M. Serv. Soc.; et Deana Slater, A Méd

www.pamfitzgerald.com

Communiquez avec la bibliothèque publique de Pickering :

Tanya Sinclair, directrice des RH, tanyas@picnet.org

Kim Affeldt, assistante administrative principale, kima@picnet.org

Colleen Bolin, directrice des relations avec la clientèle, colleenb@picnet.org

Cathy Grant, directrice générale, cathyg@picnet.org

Visitez la bibliothèque publique de Pickering : www.picnet.org



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Prochain webinaire sur la santé mentale au travail

Date : Le 25 mars 2015, de midi à 13 h HE

Sujet : Le programme de soutien par les pairs de NAV Canada

Présentateur : NAV Canada



Pour visionner des webinaires passés, visitez notre site web :
www.mentalhealthcommission.ca/Francais/workinar



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Commission de
la santé mentale
du Canada

Participez à la conversation

Communuez. 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_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Merci

Renseignements : info@commissionsantementale.ca

Site Web : www.commissionsantementale.ca

Suivez-nous sur :



@mhcc_ #SantéMentaleAuTravail #normeCad