



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Créer un milieu de travail propice à une bonne santé psychologique

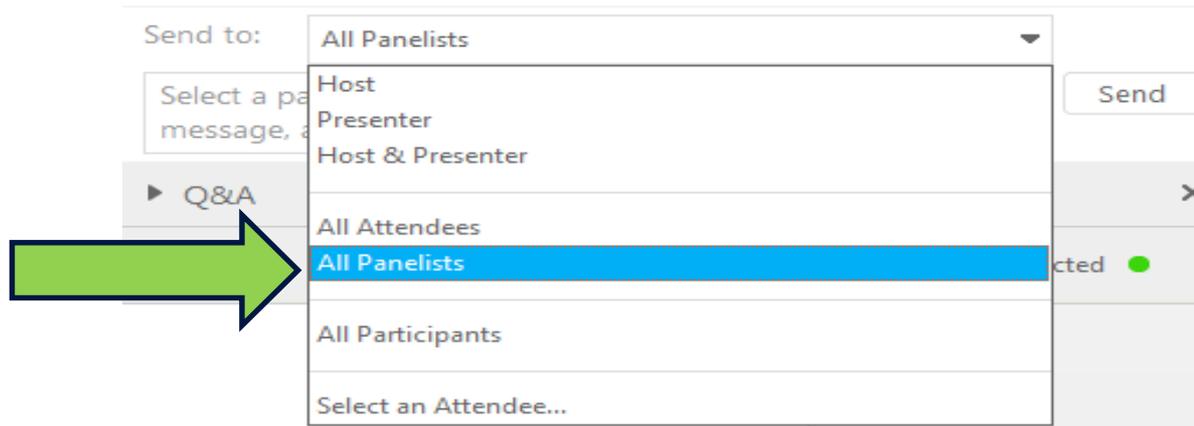
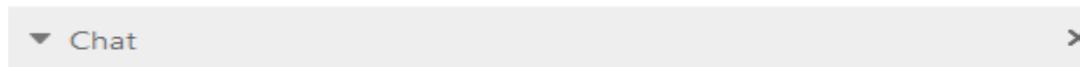
Marie-Hélène Favreau

Directrice, Santé mentale, Pratiques en milieu de
travail et gestion de l'invalidité

Bell Canada

30 septembre 2015 – De 12 h à 13 h (HE)

Important! Envoyez vos questions et commentaires à « **Tous les panélistes** ».





Bell

Let's Talk



Marie-Hélène Favreau

Directrice, Santé mentale, Pratiques en milieu de travail et gestion de l'invalidité



Programme

- Piliers et progrès de Bell Cause pour la cause
- Aperçu des programmes de notre milieu de travail
- Appliquer la Norme nationale – comment elle se traduit dans notre milieu de travail
 - Points de départ
 - Plan d'action à moyen et long terme
 - Comprendre la rétroaction, et mesurer et favoriser l'amélioration continue
- S'organiser
 - Ressources
 - Mesure
- Leçons à retenir
- Foire aux questions

Initiative en santé mentale Bell cause pour la cause

La maladie mentale touche tous les Canadiens d'une certaine façon.

1

Lutte contre la stigmatisation



2

Soins et accès



3

Recherche



4

Santé mentale en milieu de travail



Programme de 73,6 millions de dollars créé selon 4 piliers d'action reconfirmé pour 5 autres années et 100 millions de dollars



1

**Lutte contre la
stigmatisation**



Lutte contre la stigmatisation : Journée Bell cause pour la cause





2

Soins et accès



3

Recherche

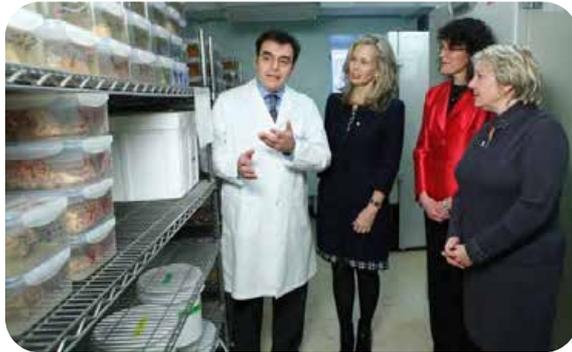


Soins et accès : Investir dans l'ensemble du Canada



Soutien offert à plus de 250 organisations

Faire avancer la recherche



Brain Canada



Accélérer l'apprentissage

Santé mentale en milieu de travail



Initiatives en matière de santé au travail

Éducation et sensibilisation

Événements pour les employés

Site Web sur la santé mentale pour les membres de l'équipe et les dirigeants

Formation universitaire pour les chefs d'équipe



Formation en santé mentale pour tous les membres de l'équipe et les représentants du syndicat et de la santé et de la sécurité

Soins et soutien

Promotion du programme d'aide aux employés et à leur famille

Programme amélioré de retour au travail

Couverture supplémentaire des prestations pour les soins psychologiques

Initiatives multiples qui s'harmonisent avec les pratiques exemplaires

Sensibilisation – Événements pour les employés



1. Journée Bell cause pour la cause
2. Semaine de la santé mentale (mai)
3. Semaine de sensibilisation aux maladies mentales (octobre)



Mental Illness Awareness Week

- 1 Language matters
- 2 Educate yourself
- 3 Be Kind
- 4 Listen and ask
- 5 Talk about it



**Plus de 600 conférences d'intervenants
en santé mentale depuis 2010**

Première formation certifiée sur la santé mentale au travail au Canada

Premier programme universitaire en santé mentale au travail au monde

- Formation obligatoire pour tous les chefs d'équipe qui aspirent à un poste de dirigeant
- Collaboration avec des partenaires experts pour créer un programme en trois modules
- S'harmonise avec la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail
- Permet aux dirigeants de comprendre les problèmes de santé mentale au travail et leur présente des pratiques exemplaires en vue de fournir du soutien
- Offert aux employeurs



Workplace Mental Health Leadership™ certificate program



Formation en santé mentale pour les chefs d'équipe

Module 1

Aperçu de la santé mentale et présentation de pratiques de gestion efficaces

- Formation de plus de 8 000 dirigeants
- Adoption systématique pour les nouveaux dirigeants

Module 2

Développement avancé des compétences en leadership en matière de gestion de la prévention, de l'intervention précoce, de l'incapacité et du retour au travail

- Jeu de rôle et simulation de situations difficiles
- Outils pratiques et conseils

Module 3

Comprendre la portée et l'influence des dirigeants dans la promotion d'un milieu de travail propice à une bonne santé mentale

- Module en ligne
- Leviers positifs liés à l'environnement de travail

Formation partagée avec plus de 60 organisations au Canada

Programme amélioré de retour au travail



Intervention précoce



Renseignements pratiques et outils pour les membres de l'équipe et les chefs d'équipe



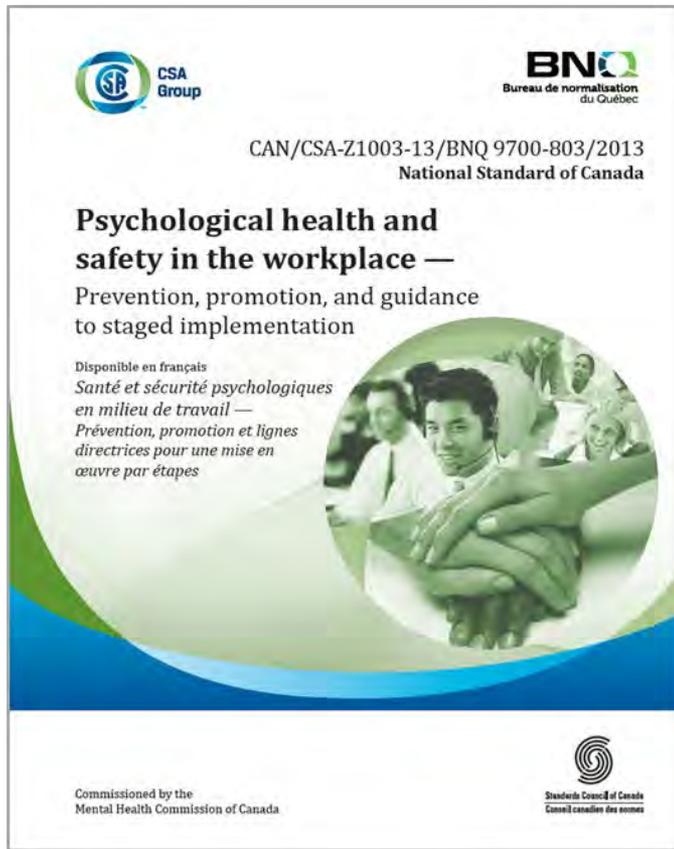
Plan structuré de retour au travail

Ressources multidisciplinaires pour appuyer les membres de l'équipe et leurs gestionnaires



Miser sur le cadre de la Norme nationale – Exemples pratiques

De quelle façon avons-nous misé sur le cadre de la Norme nationale?



- En commençant par **la sensibilisation et l'apprentissage**
- En **schématisant les services, les programmes** et les partenariats déjà en place
- En sollicitant **la rétroaction des employés** et en recueillant les données disponibles
- En **cernant les lacunes et les principaux risques du milieu de travail** en vue d'établir notre plan d'action
 1. **Court terme** : Promouvoir et améliorer les éléments déjà en place (commencer à mesurer)
 2. **Moyen à long terme** : Prioriser les nouveaux programmes requis
- En **intégrant les mécanismes de rétroaction des employés** pour favoriser l'amélioration continue
- En **intégrant les pratiques exemplaires dans les processus de ressources humaines** pour assurer une durabilité

Recenser les points de départ et les victoires faciles

Événements pour les employés

Formation en santé mentale

Promotion et amélioration du Programme d'aide aux employés et à la famille

Comités mixtes de santé et sécurité au travail

Réseaux et comités sociaux pour les employés

Partenariats avec les fournisseurs

Trouvez ce qui fonctionne le mieux pour votre organisation!

Façons de recueillir la rétroaction des employés

Sondages sur les événements en santé mentale

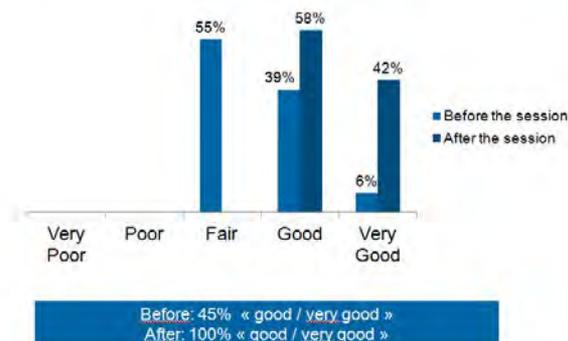
Event Survey Results	Live (keynotes/ seminars)	Online (webinars / webchats)	Expert articles	Video Library
Events were a good use of my time	93%	93%	98%	100%
Content was informative and useful	95%	95%	96%	100%
I learned something new	88%	87%	82%	100%
I can apply my learning's to my personal action plan	87%	87%	91%	85%

Sondages auprès d'employés

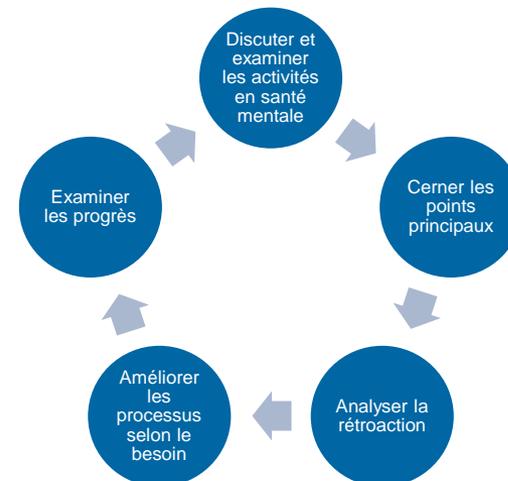


Sondages sur la formation en santé mentale

My level of knowledge, skills and confidence on managing mental health in the workplace was...



Comités de travail mixtes



Répondre à la rétroaction des employés : accès facile aux services de santé mentale

Pour communiquer



- Aide immédiate et confidentielle 24 heures sur 24, 7 jours sur 7



- Réservation sécuritaire de services de soutien (ouvrir une session pour accéder)



- Clavardage instantané avec un conseiller, faire une demande de service ou réserver un service



- Échanger des messages avec un conseiller professionnel au moyen d'un portail virtuel sécuritaire

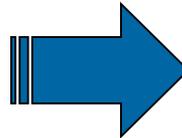
Pour rester en contact

- Application du PAE
- Soutien du PAEF sur la route. En tout temps, partout.
- Services de réservation
- Accès à des consultations
- Articles, vidéos et outils d'évaluation utiles
- **Nouvelle** thérapie de groupe en ligne
- **Nouveaux** services communautaires d'aiguillage élargis
- Services locaux de soutien
- Groupes de soutien par les pairs



Intégrer des pratiques exemplaires en santé mentale au processus de ressources humaines

1. Intégration



2.14 Work Environment

2.14.1 Mental Health

At Bell, we believe that the mental health of our team members is essential to achieving personal and organizational success and we are committed to leading by example in our own workplace by promoting mental health and supporting team members with a mental illness.

We expect every member of the Bell organization to take primary responsibility for their own health. Every employee also has a responsibility to contribute towards a workplace that promotes mental wellbeing.

Bell is committed to:

- supporting employees experiencing mental illness through our workplace practices
- understanding what factors contribute towards mental wellbeing at work by reviewing Bell's mental health policy, employee feedback, government and legal requirements, and current best practices

- setting objectives that drive continuous improvement of our workplace mental health strategy and regularly evaluating our approach
- implementing or adapting policies and practices that support mental health in the workplace within the context of our corporate priorities and the evolution of our industry
- providing resources and training to educate all team members about mental health
- encouraging employees to take part in activities that contribute to their own mental health in the workplace.

To view the full policy statement, consult the Corporate Ethics and Policy intranet site at the following link: [Corporate Policies and Ethics](#).

Mental health policies and programs

- Bell's workplace Mental Health [policy statement](#)
- Online training available for all team members: [Introduction to Mental Health \(L1041\)](#)
- [Employee and Family Assistance Program](#) offers various counseling support services including psychological, financial, nutrition and many more
- [Bell Let's Talk website](#) provides mental health resources, articles and tools in a single website
- Leader's Corner provides leaders with specific tools to help support mental health in the workplace
- [LifeSpeak](#) video library providing insight from top experts in under than 10 minutes.
 - User Name: bell Password: lifespeak

Questions? workplacehealth@bell.ca

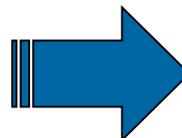


Intégrer des pratiques exemplaires en santé mentale au processus de ressources humaines

2. Sondages auprès des employés

Questions du sondage de Bell auprès des employés formulées selon 13 facteurs liés à la santé mentale

Category A	National Standard - 13 factors
1	Engagement
2	Engagement
3	Clear leadership expectations
4	Recognition & Reward
5	Growth & Development
6	Job Fit / Growth & Development
7	Balance
8	Involvement and Influence
Category B	
9	Clear leadership expectations
10	
11	
12	Workload Management / Balance
13	Civility and Respect
14	Psychological support
15	Recognition & Reward
16	Clear expectations / Development
17	
Category B	
18	Engagement
19	
20	Engagement
21	
22	
23	
24	
25	Culture, Psychological protection & safety
26	Psychological support, Respect
27	Recognition & Reward
28	



Approche de la pyramide de Maslow pour prioriser les facteurs liés aux ressources humaines



- Recensement des 19 questions relatives aux facteurs liés à la santé mentale et des 4 questions clés sur les facteurs fondamentaux liés à la santé mentale
- Analyse des résultats pour ces questions (agrégés et par unité fonctionnelle)
- Comparaison des résultats de référence et des normes nationales (s'il y a lieu)
- Analyse textuelle des demandes concernant les mots clés en santé mentale (agrégés et par unité fonctionnelle)
- Élaboration d'un plan d'action organisationnel pour tous les facteurs fondamentaux (partenariat avec le secteur de la santé et la sécurité au travail et le secteur des talents)
- Définition des secteurs clés en vue d'un soutien ciblé

Intégrer des pratiques exemplaires en santé mentale

Nous n'avons pas terminé... Nous sommes en route...

Risques liés au milieu de travail	Objectifs	Initiatives
Gestion du rendement	Pratiques exemplaires pour traiter de la baisse du rendement et des problèmes de comportement	<ul style="list-style-type: none">• Intégration d'études de cas dans la formation en leadership en santé mentale• Guides à l'intention des dirigeants• Pratiques exemplaires en santé mentale dans la formation en gestion du rendement
Retour au travail avec demandes de mesures d'adaptation liées à la santé mentale	<p>Favoriser le retour au travail réussi des employés</p> <p>Améliorer le soutien offert aux dirigeants qui doivent répondre à des demandes de mesures d'adaptation</p>	<ul style="list-style-type: none">• Définir des exemples pratiques pour s'adapter aux limitations et les inclure dans la formation en leadership en santé mentale• Miser sur un partenariat syndical en cours de route• Réunions de facilitation du retour au travail
Harcèlement et intimidation	Prévenir et réduire l'impact sur la santé mentale des enquêtes et des plaintes pour harcèlement	<ul style="list-style-type: none">• Élaborer des mesures de protection de la santé mentale dans le cadre du processus de plainte• Liste de vérification des mesures de protection de la santé mentale intégrée au travail• Exemple : Soutien du PAEF offert systématiquement



S'organiser

**Avons-nous besoin d'une armée
d'intervenants?**

**Comment pouvons-nous nous
mesurer?**

Engagement interne

- Appui du PDG et engagement de la haute direction
- Chaire dédiée à la santé mentale
- Trois ressources en RH dédiées à la santé au travail et partenaires stratégiques
 - Communications et investissements communautaires
- Partenariat de ressources clés selon le besoin
 - Santé et sécurité
 - Ressources humaines et relations de travail
 - Équipe de gestion des limitations fonctionnelles
 - Finances
 - Équipe de vérification interne
 - Employés et représentants syndicaux enthousiastes

Les employés sont fiers de s'engager!

Ressources externes et partenariats

- Partenariats et experts en santé mentale
- Organisations publiques et établissements d'enseignement
- Ressource et expertise des fournisseurs
 - PAEF, société d'assurance

**Nombreuses ressources
déjà disponibles**

<https://cause.bell.ca/fr/aide-et-ressources>



A screenshot of the Bell Let's Talk website. The header includes the Bell Let's Talk logo and navigation links: 'End the stigma', 'Our initiatives', 'The impact', 'News & events', and 'Get help'. The main content area is titled 'Toolkit' and includes the text 'Use our toolkit to help you get the conversation started.' Below this is a section titled 'How you can join the conversation about mental health.' with three cards: 'Download the Bell Let's Talk Conversation Guide', 'What does mental health mean to you?', and 'Bell Let's Talk stickers (to be printed on Avery 22807 paper)'. Each card has a small icon and a download icon.

Mesures liées à la santé mentale – Par où commencer?

1. Activités internes

Unité/lieu	Effectifs	Participants	% participants/effectifs
B. Unité A	82	66	80 %
B. Unité B	425	226	53 %

Exemples

Résultats du sondage sur les événements	En direct (discours/séminaires)	En ligne (webinaires/clavardage)	Articles d'experts	Bibliothèque de vidéos
Bonne utilisation de mon temps	93 %	93 %	98 %	100 %
Contenu informatif et utile	95 %	95 %	96 %	100 %
Appris quelque chose de nouveau	88 %	87 %	82 %	100 %
Application de l'apprentissage à mon plan d'action personnel	87 %	87 %	91 %	85 %

2. Indicateurs de rendement clés (IRC) ciblés

**Double
augmentation
de l'utilisation**

Hausse de l'utilisation du PAEF

**Baisse à deux
chiffres du
pourcentage**

Moins de demandes d'invalidité
de courte durée relatives à la
santé mentale

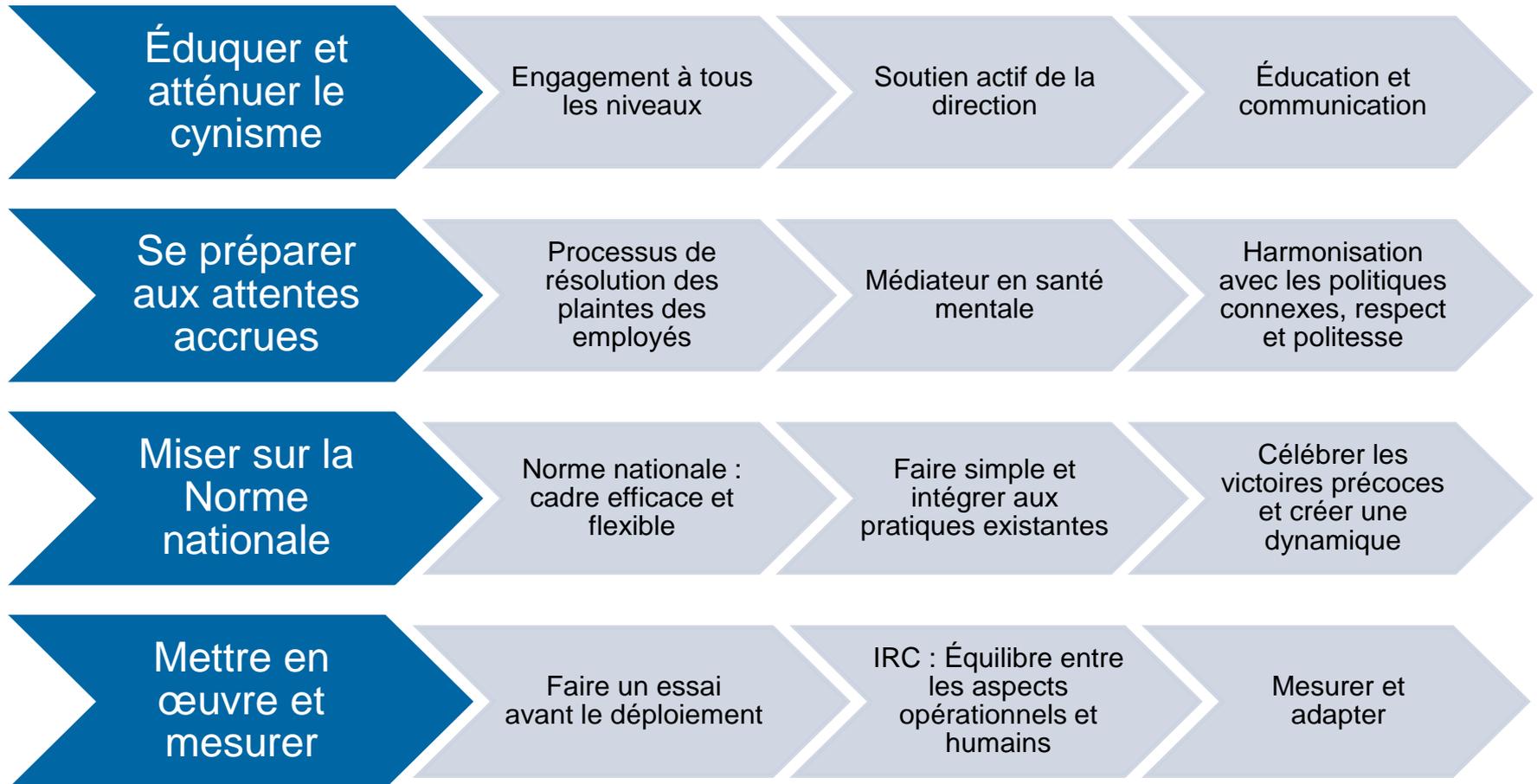
**Les programmes dans le milieu de
travail offrent des résultats prometteurs.**

3. Tableau de bord de la santé mentale

Category	Key indicators	2010	2011	2012	2013	2014	2015					Target	
		actual	actual	actual	actual	actual	Q1	Q2	Q3	Q4	YEE		4 last quarters
Short term disability	% of employees with at least 1 MH related claim during the year												
	Avg claim duration (days) – MH cases												
	Total cost (excl. Bell Media)												
	% of payroll (excl. Bell Media)												
	% of MH related diagnoses												
	Relapse rate												
Long term disability	Recurrence rate												
	% of MH related diagnoses (New cases only)												
Usage of benefits and programs supporting mental health	# new MH claims accepted												
	% of total drug costs related to mental health (\$M)												
	# and cost of claims for psych and social worker												
Employee engagement	EFAP utilization rate												
	Engagement Survey Results												
	# of employee complaints to execs and % related to MH												
	# of leaders in scope for Workplace Mental Health Leadership training program												
	Cumulative # of employees who completed initial D225 (MH1 Classroom) (In & Out of scope, Active & Inactive)												
	% of in scope employees who completed Mental Health 1 Classroom training												
	% of in scope employees who completed Mental Health 2 Classroom training												
	% of in scope employees who completed certification - module 3												
	# of MH events												
# of hits on Bell Let's Talk internal website													

Plus de 90 IRC surveillés pendant 5 ans

Leçons à retenir



Prochaines étapes

- Continuer de recueillir la rétroaction et d'évaluer les risques
 - Questionnaire d'évaluation des risques pour la santé – Composantes de la santé mentale et de la santé physique
 - Accroître le soutien pendant et après les transformations opérationnelles
- Continuer de sensibiliser et de chercher de nouvelles solutions progressives
- Partager des pratiques exemplaires et apprendre des autres sur le chemin vers des milieux de travail propices à une bonne santé mentale au Canada





Des questions?

Plus de ressources



Programme pluriannuel conçu pour briser le silence entourant la maladie mentale et appuyer la maladie mentale dans l'ensemble du Canada

<https://cause.bell.ca/fr/>

Programme de certification Leadership en santé mentale au travail^{MC}

[https://www.shepell.com/publicworkshops/workshop.aspx?q=workplace mental health leadership](https://www.shepell.com/publicworkshops/workshop.aspx?q=workplace%20mental%20health%20leadership)

(Utilisez un autre navigateur si le lien ne fonctionne pas dans Google Chrome.)

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

<http://shop.csa.ca/fr/canada/page/home>

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

<http://shop.csa.ca/fr/canada/page/home>



@mhcc_ #workplaceMH #StandardCda



Prochain webinaire sur la santé mentale au travail

Date : 28 octobre 2015, de 12 h à 13 h (HE)

Sujet : Résultats prometteurs découlant de l'utilisation de la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail

Intervenants : Merv Gilbert et Dan Bilsker, Centre for Applied Research in Mental Health and Addiction, Faculté des sciences de la santé, Université Simon-Fraser
Jen Gorman, Belmont Health & Wealth



Pour voir nos webinaires antérieurs, visitez notre site Web à l'adresse :
<https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/webinaires-sur-la-sante-mentale-au-travail>



@mhcc_ #workplaceMH #StandardCda

Avez-vous apprécié notre présentation?

Veillez remplir le sondage
qui s'ouvrira une fois que
vous aurez **terminé** le webinaire.





Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Merci!

Bell Canada

Communiquez avec nous : workplace.health@bell.ca

Visitez-nous : <https://cause.bell.ca/fr/>

Suivez-nous :  @Bell_Cause

Commission de la santé mentale du Canada

Communiquez avec nous : info@commissionsantementale.ca

Visitez-nous : <https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais>

Suivez-nous :  /theMHCC  @MHCC_  /1MHCC  /Mental Health Commission of Canada



@mhcc_ #workplaceMH #StandardCda