



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Renforcer la résilience dans le milieu de travail

Karen Seward

Présidente

SCM Health Solutions

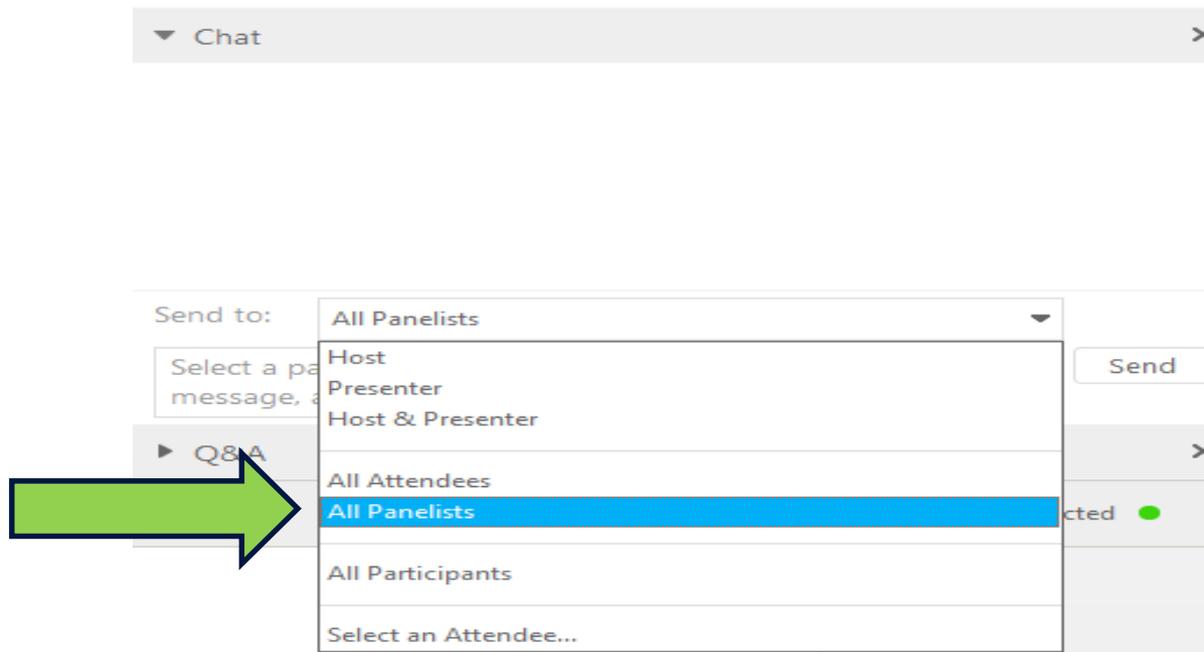
25 novembre 2015 – De 12 h à 13 h (HE)



Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

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



@mhcc_ #workplaceMH #StandardCda



Présentatrice



Karen Seward
SCM Health Solutions



RÉSILIENCE

OBJECTIFS

- Comprendre la résilience
- Comprendre les facteurs contributifs qui nous rendent résilients
- Comment cerner les problèmes de résilience au travail
- Comment élaborer un plan personnel de résilience

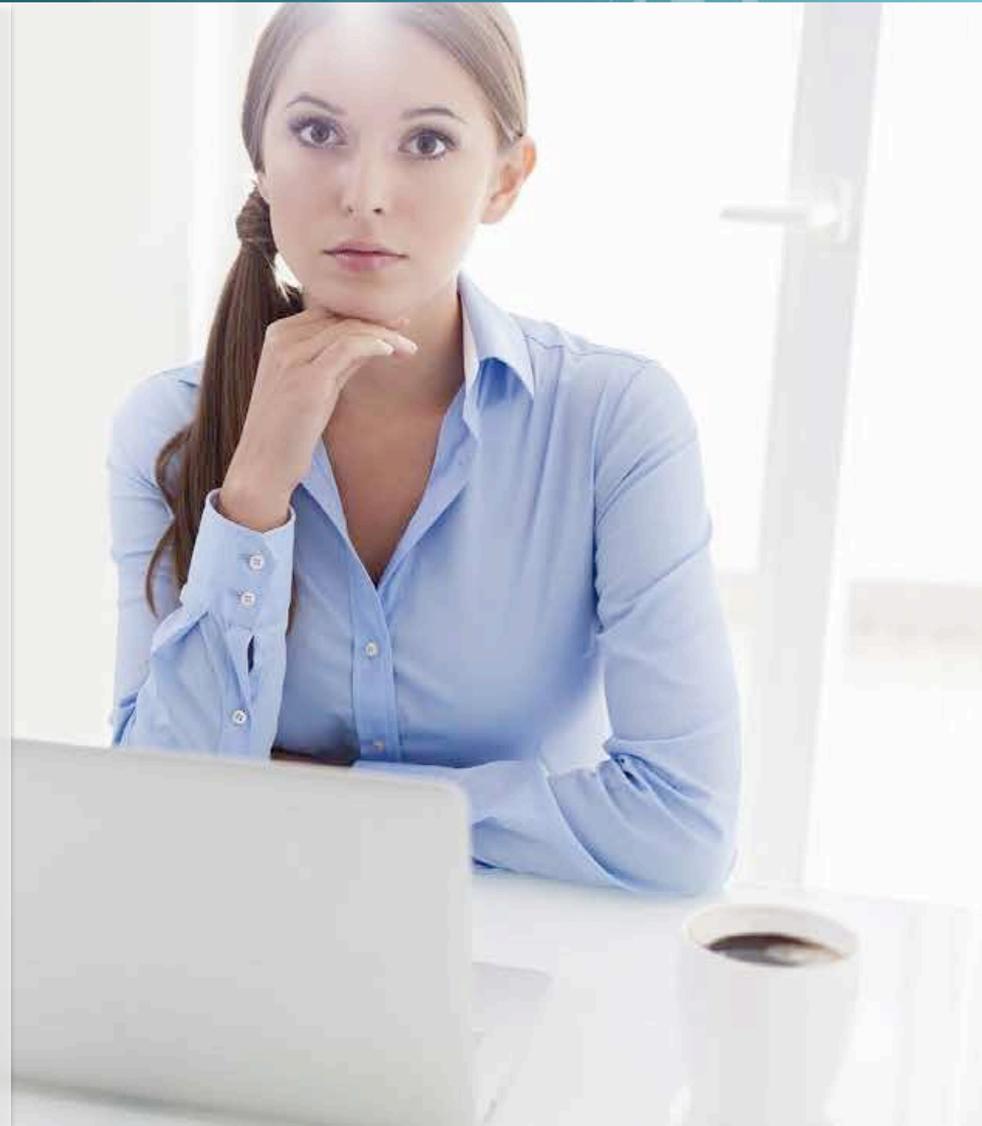


LA VIE PEUT CHANGER EN UN INSTANT...

Lorsque c'est le cas,
disposez-vous...

- des renseignements...
- des connaissances...
- du soutien...

... nécessaires pour minimiser
l'impact sur votre vie et celle des
autres?



QU'EST-CE QUE LA RÉSILIENCE?



QU'EST-CE QUE LA RÉSILIENCE?

La résilience est un processus d'adaptation efficace devant l'adversité, un traumatisme, une tragédie, une menace et le stress.

Le stress peut découler :

- de difficultés relationnelles;
- de problèmes de santé graves;
- de problèmes d'ordre professionnel ou financier.

La résilience est la **capacité** de se remettre d'expériences difficiles.

QUEL EST LE RÔLE DE LA RÉSILIENCE AU TRAVAIL?

Lorsque nous embauchons une personne, nous examinons les facteurs qui nous permettent d'évaluer s'il s'agit du bon choix pour le rôle.

- Expérience
- Compétences



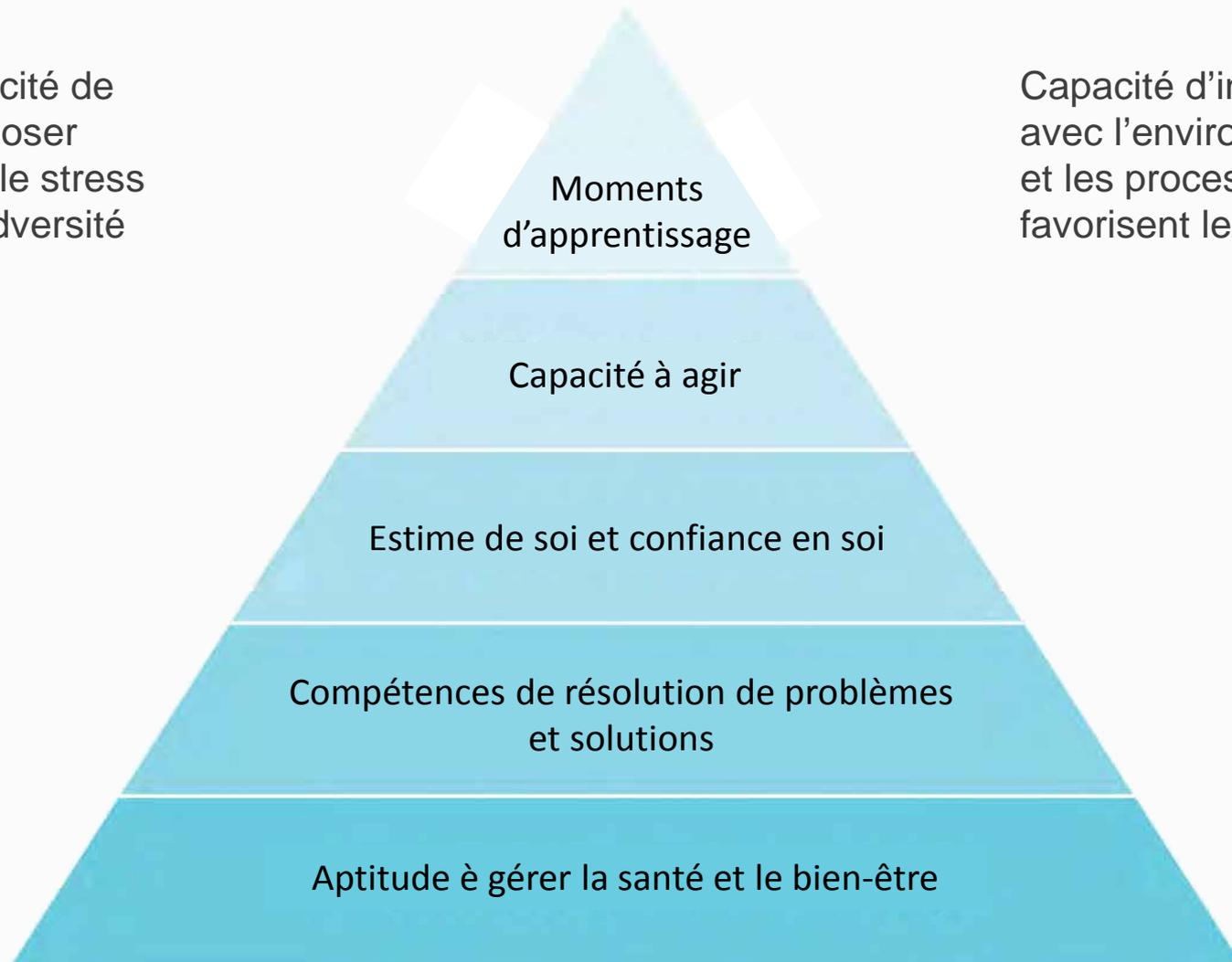
... MAIS NOUS N'ÉVALUONS PAS SOUVENT LA RÉSILIENCE



RÉSILIENCE – HIÉRARCHIE DES BESOINS

Capacité de
composer
avec le stress
et l'adversité

Capacité d'interagir
avec l'environnement
et les processus qui
favorisent le bien-être



FACTEURS AYANT UN IMPACT SUR LA SANTÉ ET LA PRODUCTIVITÉ DES EMPLOYÉS

Déterminants sociaux

- Les génétiques
- Conditions de vie
- Environnement physique



Réponse individuelle



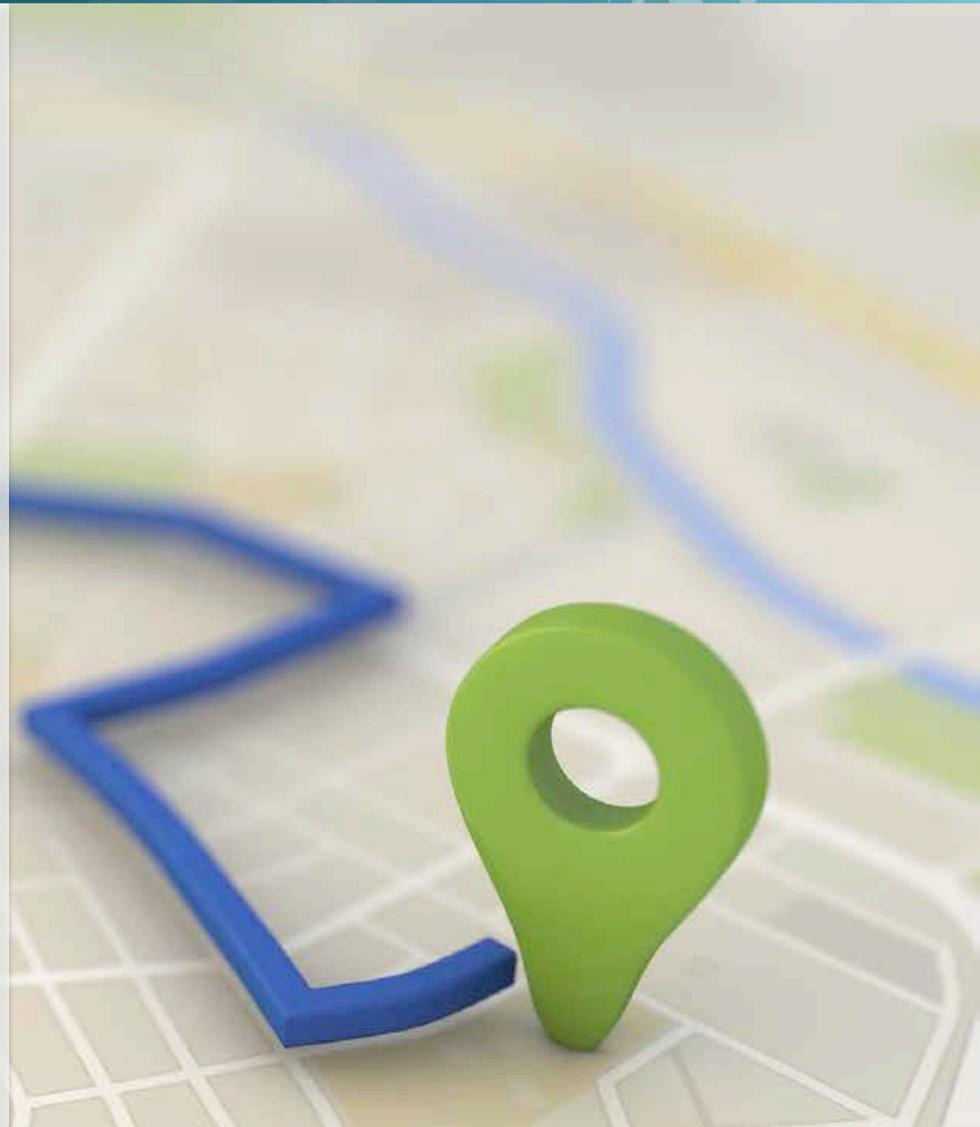
- Expérience du soin
- Promotion de la santé
- Qualité et services de santé appropriés
- Expérience du patient
- Efficacité

Accès à des services de santé intégrés complets

NOTRE GPS INTERNE...

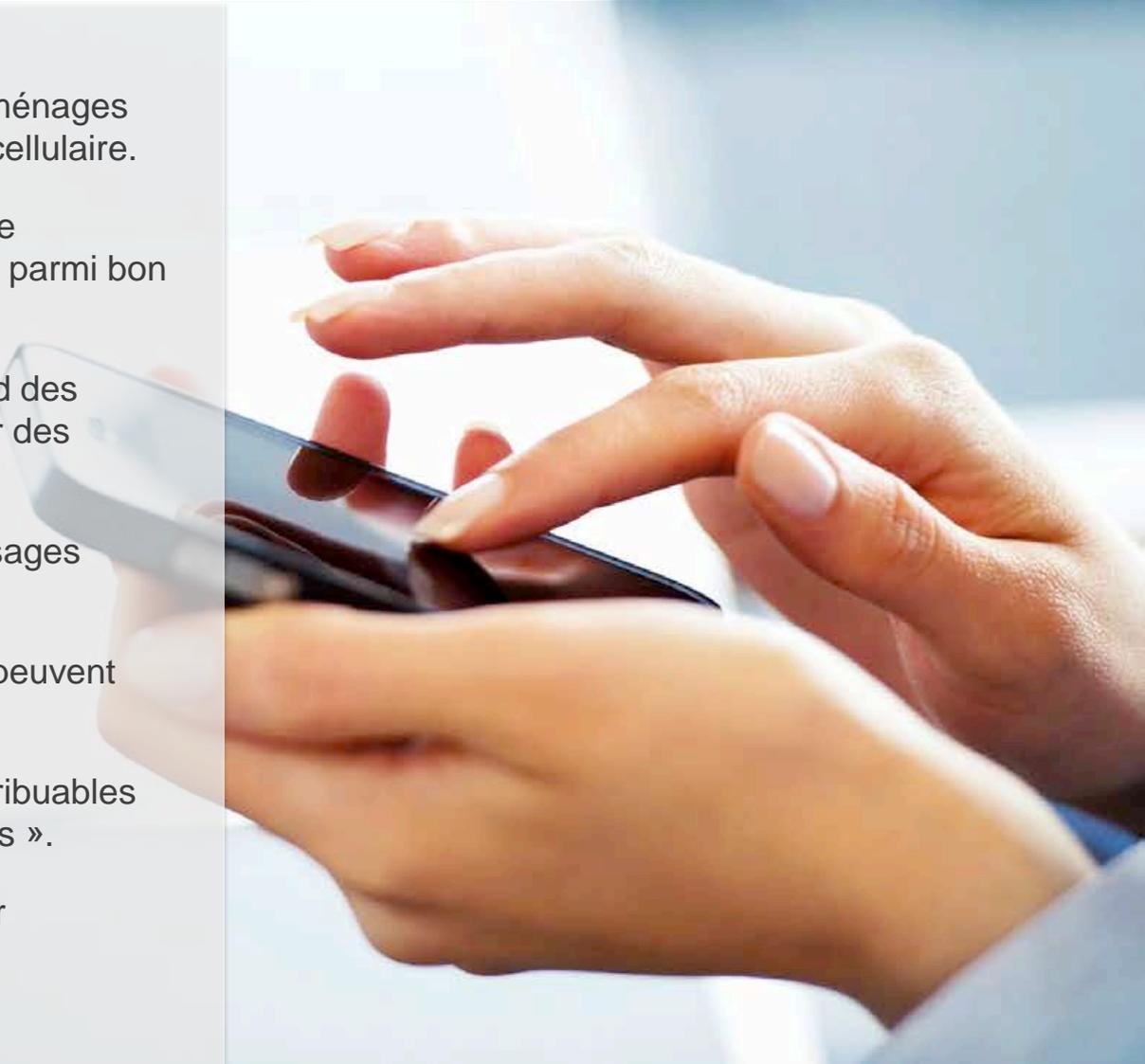
Comment savons-nous...

- où nous devrions aller?
- si nous allons dans la bonne direction?



LES QUATRE PRINCIPALES RAISONS POUR LESQUELLES LES GENS S'ABSENTENT DU TRAVAIL SONT DES RAISONS PERSONNELLES.

- Dans l'ensemble, 78 % des ménages canadiens ont un téléphone cellulaire.
- La technologie est la méthode privilégiée de communication parmi bon nombre de groupes d'âge.
- Grande dépendance à l'égard des médias sociaux pour recevoir des renseignements
- Permet de recevoir des messages « juste à temps »
- Les communications écrites peuvent être mal interprétées.
- Le stress et l'anxiété sont attribuables au concept du « juste à temps ».
- Incapacité de se déconnecter



CAPACITÉ DE GÉRER SA SANTÉ ET SON BIEN-ÊTRE



Sensibilisation

- Être conscient de ses émotions et de la façon dont elles nous affectent

Empathie

- Être sensible aux sentiments des autres
- Poser des questions et écouter activement

Pleine conscience

- Comment exprimer des sentiments forts

Mauvaise conscience

- Se rappeler que d'avoir mauvaise conscience peut durer seulement un instant et qu'une bonne gestion fait avancer

Investissement

- Investir dans son bien-être émotionnel en prenant le temps de faire des activités et du réseautage social

PRINCIPAUX PROBLÈMES DE SANTÉ AYANT UN IMPACT SUR LES GENS

Trois principaux facteurs pour les demandes d'invalidité de courte durée au Canada

- Santé mentale
- Problèmes musculosquelettiques ou au dos
- Accidents

Trois principaux facteurs pour les demandes d'invalidité de longue durée au Canada

- Santé mentale
- Problèmes musculosquelettiques ou au dos
- Cancer

Source : Towers Watson, « Investing in workforce health generates higher productivity », 21 novembre 2012.



QU'EST-CE QUE LE STRESS?

- Le stress survient lorsque vous devez gérer une situation inhabituelle.
- Lorsque vous êtes stressé, votre corps répond comme si vous étiez en danger.
 - Les hormones produites accélèrent votre rythme cardiaque et votre respiration et vous donnent un regain d'énergie.
 - Réaction de combat ou de fuite au stress
- Il est normal et même utile de ressentir un certain stress (p. ex. travailler fort ou réagir rapidement).

STRESS ET MALADIE

LIÉS AU TRAVAIL

- Royaume-Uni : 10 308 fonctionnaires
- Stress au travail = faible soutien social au travail, exigences professionnelles élevées, faible contrôle du travail
- Associés à un risque accru d'obésité (rapport de cotes : 1,73) et d'obésité abdominale (rapport de cotes : 1,61) selon l'indice de masse corporelle
- Les hommes sont plus susceptibles que les femmes de subir les conséquences néfastes du stress au travail en termes d'obésité.
- Les femmes n'ont pas été touchées par une hausse importante de l'obésité abdominale causée par le stress.

STRESS AIGU ET STRESS CHRONIQUE

Stress aigu (court terme)

- Réaction instantanée du corps à toute situation qui semble exigeante ou dangereuse
- Le niveau de stress dépend de l'intensité du stress, de sa durée et de la façon de gérer la situation.
- Le corps se rétablit normalement rapidement à la suite d'un stress aigu.
- Des problèmes surviennent si le stress se produit trop souvent ou si le corps n'a pas l'occasion de se rétablir.
- Chez les personnes ayant des problèmes cardiaques, le stress aigu peut déclencher de l'arythmie ou une crise cardiaque.

Stress chronique (long terme)

- Causé par des situations ou des événements stressants qui s'étendent sur une longue période
- Exemples : faire un travail difficile ou gérer une maladie chronique
- Les conditions médicales préexistantes peuvent s'aggraver en raison du stress.

LA RÉACTION AU STRESS

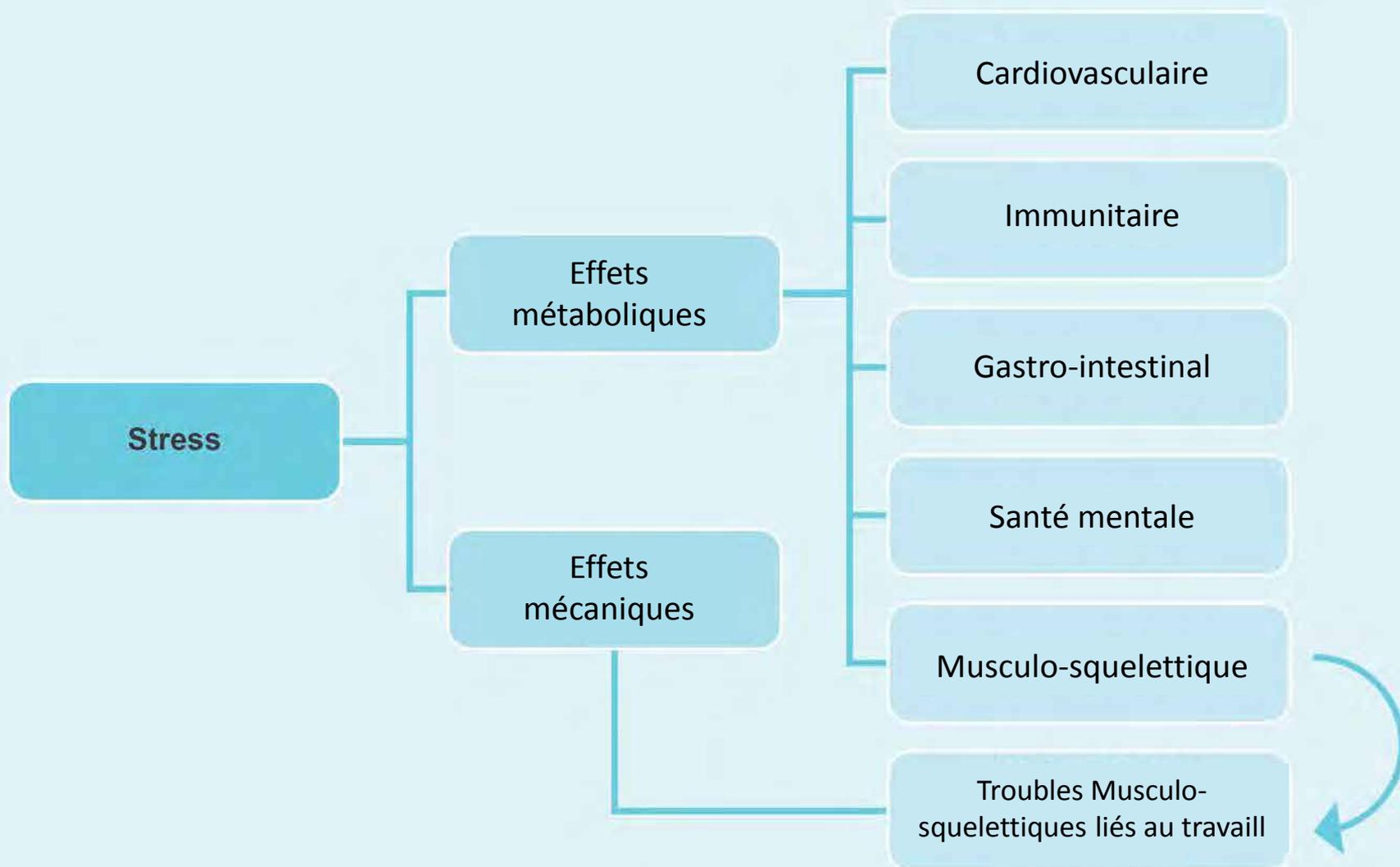
CAPACITÉ ET EXIGENCES



Goleman (2006). *Social Intelligence: The New Science of Human Relationships*, Random House

<http://drmichellecleere.com/2012/mental-moment-is-all-stress-bad>

EFFETS DU STRESS



PARFOIS, LES EMPLOYÉS

N'OBTIENNENT PAS LE SOUTIEN DONT ILS BESOIN

Étude sur les problèmes de santé liés au travail

- Les personnes ayant des problèmes musculosquelettiques et psychologiques sont rarement orientés vers des soins secondaires.
- Celles ayant des problèmes cutanés et respiratoires l'étaient plus souvent.

« Environ 10 % des travailleurs ont un problème de santé mentale, et les problèmes de santé mentale représentent un tiers de toutes les demandes d'invalidité de courte durée (ICD) et de longue durée (ILD). Ils représentent également 70 % des coûts d'ICD et d'ILD. » [traduction]

« Une demande d'indemnité liée à la santé mentale peut durer 65 jours et coûter 18 000 \$ en moyenne. » [traduction]

Journal of Occupational and Environmental Medicine

Besoins des travailleurs

- Clarification du diagnostic dès le début : intervention précoce
- Détermination des options de traitement et plan de retour au travail
- Accent mis sur l'évitement des coûts (p. ex. coûts des médicaments)

CAPACITÉ DE RÉSOUDRE DES PROBLÈMES



Importance de la résolution de problèmes

- Fonctionnement amélioré
- Relations plus satisfaisantes avec les amis, la famille et les collègues
- Estime de soi accrue
- Satisfaction accrue face à la vie

Si les problèmes sont difficiles ou complexes

- Peuvent créer du stress et avoir un impact sur la santé
- Gérer les problèmes comme nous l'avons fait par le passé
- La solution doit fonctionner. Si ce n'est pas le cas, le problème ne sera pas résolu.

Qu'est-ce qui contribue à régler un problème difficile ou complexe?

CAPACITÉ DE RÉSOUDRE DES PROBLÈMES



Établir des relations solides

- Capacité d'écoute
- Réaliser que les conflits sont un aspect normal des relations
- Passer du temps avec des personnes qui nous inspirent

Renforcer les compétences

- Demander une formation ou du soutien au besoin
- Ne pas avoir peur de poser des questions
- Profiter des occasions d'apprentissage formelles et informelles : réseaux, œuvres de bienfaisance, webinaires
- Parler à des personnes qui en savent plus que nous

CAPACITÉ DE RÉSOUDRE DES PROBLÈMES



Comment saurai-je que j'y suis arrivé?

- Spécifique
- Mesurable
- Atteignable
- Réaliste
- Temporel

Examiner les solutions possibles

Déterminer la meilleure solution



ESTIME DE SOI ET CONFIANCE EN SOI



- Quelle est la différence entre l'estime de soi et la confiance en soi?
- Nous pouvons être confiants dans nos capacités d'effectuer une tâche ou un travail, mais manquer d'estime de soi.



CAPACITÉ D'AGIR



La résilience dépend de notre capacité d'agir.

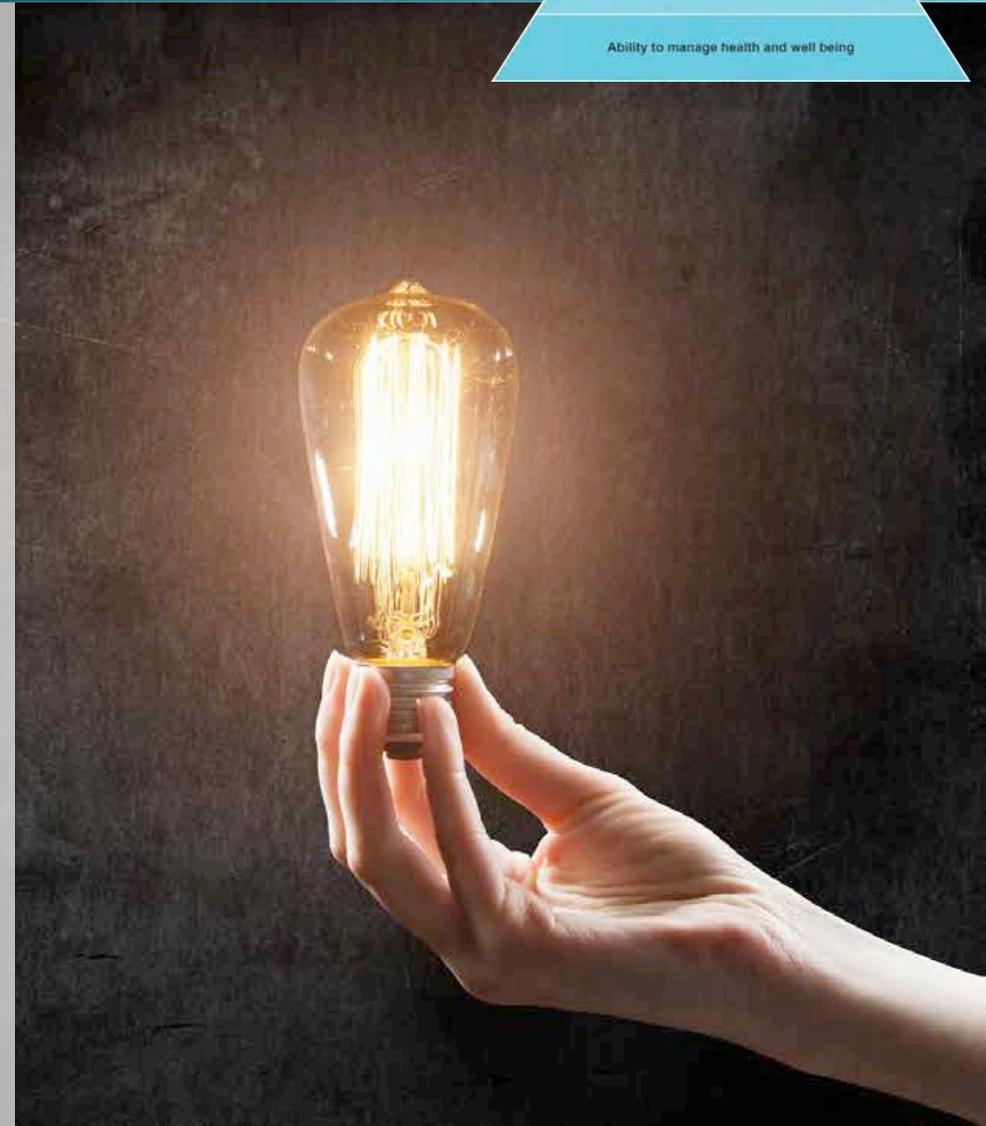
Deux éléments affectent notre capacité d'agir.

1. Motivation

- Sensibilisation et raison

2. Perspectives

- Deux perspectives souvent radicales



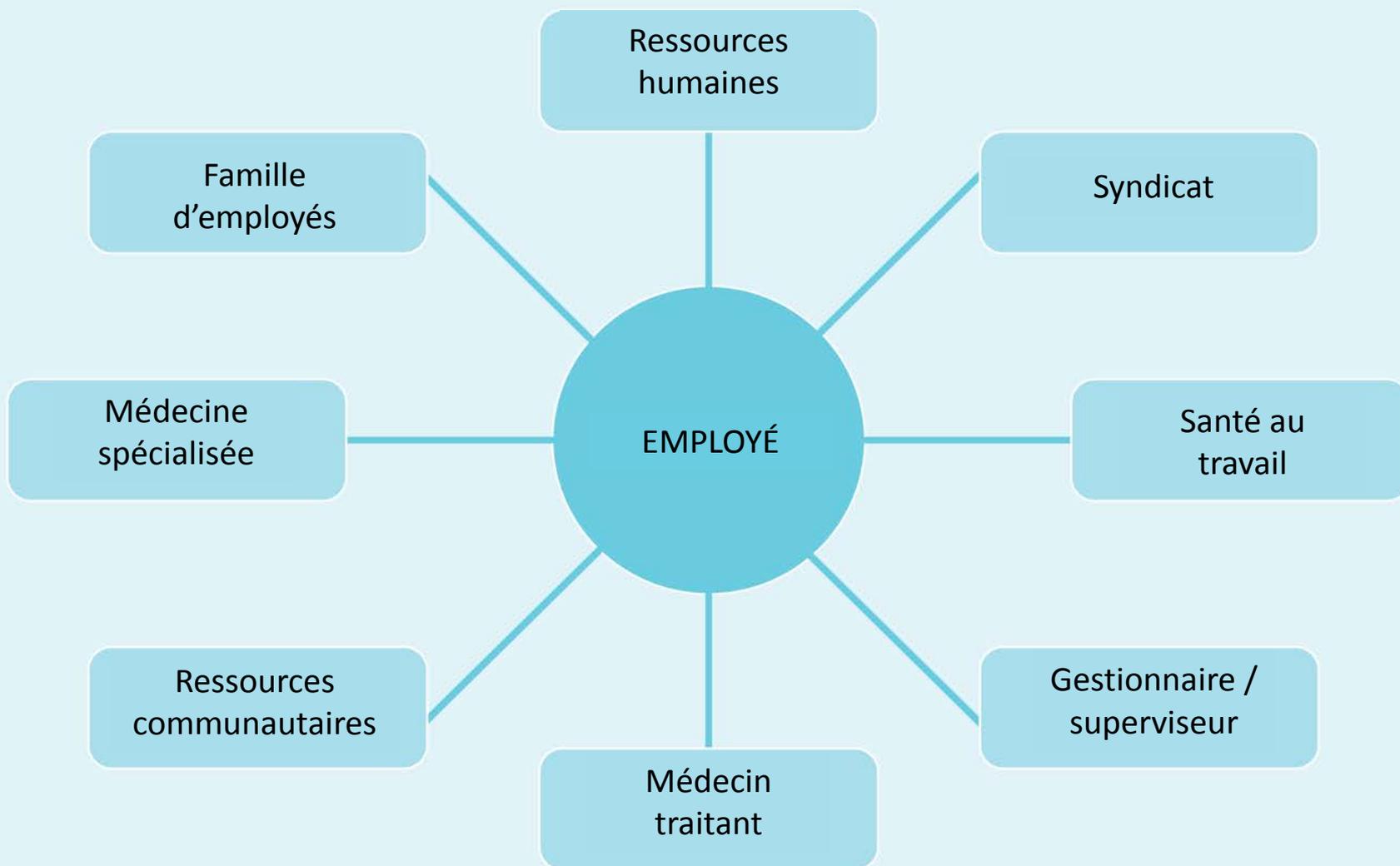
CAPACITÉ D'AGIR



Optimisme

- Établir une liste des éléments qui nous aident à gérer les situations difficiles
- Rester en contact avec des personnes qui peuvent nous aider à composer avec la situation
- Prendre du temps pour soi
- Décomposer les problèmes en leurs plus petites parties
- Établir un plan pour changer les choses sur lesquelles nous avons du pouvoir et de l'influence
- Célébrer les réussites lorsque des changements se produisent

INTERVENANTS MULTIPLES



MOMENTS PROPICES À L'APPRENTISSAGE

Qu'est-ce qu'un moment
propice à l'apprentissage?



MOMENTS PROPICES À L'APPRENTISSAGE



Qu'est-ce qu'un moment propice à l'apprentissage?

- Réelle compréhension des actions ou des activités qui affectent un résultat
- Capacité de soutenir cette réalisation dans la gestion de la santé et du bien-être



RÔLE DU RETOUR AU TRAVAIL

- Un retour au travail réussi n'est pas la journée où l'employé retourne au travail.
- Un retour au travail est réussi lorsqu'un employé retourne au travail et peut soutenir un niveau d'engagement professionnel.
 - Discussion avec l'employé, le gestionnaire et les pairs au sujet du retour au travail
 - Processus de vérification
 - Encadrement de la santé ou autres programmes pour appuyer l'employé
 - Leadership transformationnel

PROBLÈMES DE RÉSILIENCE

AU TRAVAIL

- Entamer un dialogue sur l'importance de comprendre la résilience des collègues
- Créer une compréhension des seuils de résilience du personnel
- Créer des façons de s'assurer de reconnaître les personnes résilientes et de les soutenir



Ressources

Résilience et santé mentale au travail

Cinq trucs rapides pour renforcer la résilience au travail à l'intention des employeurs (en anglais)

www.ciramedical.ca/About/White-Papers-and-Resources/Five-Quick-Tips-for-Employers-to-Build-Workplace-Resiliency

L'équilibre entre les problèmes de santé mentale au travail et le droit à la vie privée des employés (en anglais)

www.ciramedical.ca/About/White-Papers-and-Resources/Balancing-Workplace-Mental-Health-Issues-and-Employee-Privacy

Norme nationale

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>

L'esprit au travail

<https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/lesprit-au-travail>

Personne-ressource : Claudia Canales :
ccanales@commissionsantementale.ca





Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Des questions?



@mhcc_ #workplaceMH #StandardCda

Prochain webinaire sur la santé mentale au travail

Date : 25 janvier 2016, de 12 h à 13 h (HE)

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





Mental Health
Commission
of Canada

Commission de
la santé mentale
du Canada

Avez-vous apprécié notre présentation?

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



@mhcc_ #workplaceMH #StandardCda

Merci!

Commission de la santé mentale du Canada

Communiquez avec nous : info@commissionsantementale.ca

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

Suivez-nous : [f /theMHCC](https://www.facebook.com/theMHCC) [@MHCC_](https://twitter.com/MHCC_) [▶ /1MHCC](https://www.youtube.com/channel/UC1MHCC) [in /Mental Health Commission of Canada](https://www.linkedin.com/company/mental-health-commission-of-canada)

SCM Health Solutions

Personne-ressource : Karen Seward à l'adresse

karen.seward@scmhealthsolutions.ca

Visitez-nous : www.scmhealthsolutions.ca

Suivez-nous : [🐦 /scm-insurance-services](https://twitter.com/scm-insurance-services)