



## Consignes d'action en cas de pandémie

### Apporter une direction et des attentes claires pour les travailleurs qui vivent avec une maladie mentale

Dans vos conversations, évitez les mots et expressions stigmatisant les personnes, parlez naturellement et utilisez des mots qui correspondent à la culture de votre organisation. Faites preuve de bienveillance, d'empathie et d'attention.

Si un travailleur a divulgué (avant ou pendant une urgence ou une pandémie) vivre avec une maladie mentale, de l'attention supplémentaire pourrait être nécessaire. Voici quelques exemples d'actions à envisager.

Faites attention à ne pas utiliser de mots ou d'expressions pouvant stigmatiser. Ces guides de conversations constituent un cadre pour converser, mais peuvent être adaptés pour veiller à utiliser le bon vocabulaire.

N'oubliez pas d'utiliser vos propres mots lorsque vous cadrez les questions, afin qu'elles s'inscrivent dans la culture de votre organisation. Veillez à faire preuve de bienveillance, d'empathie et d'attention pendant les conversations pour montrer votre soutien.

Affirmation	Objectif	Actions
1. Souhaiteriez-vous réserver du temps individuellement pour parler de vos besoins spécifiques?	Admettre et écouter	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconnaissez que le travailleur pourrait avoir des besoins supplémentaires.</li><li>• Posez des questions pour contribuer à éclaircir ce que ces besoins pourraient être.</li><li>• Écoutez et donnez l'occasion de discuter.</li></ul>
2. Je reconnais vos besoins, et j'aimerais aussi parler de comment nous pouvons les aligner aux besoins de l'entreprise et collaborer pour satisfaire	Informier et rappeler	<ul style="list-style-type: none"><li>• Décrivez vos attentes quant au rôle du travailleur.</li><li>• Insistez sur les dispositions qui peuvent être prises pour tenir compte de ses besoins.</li></ul>

Affirmation	Objectif	Actions
à vos objectifs et aux nôtres.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappelez-lui que sa santé est importante.</li> <li>• Décrivez ce que l'organisation fait pour protéger ses travailleurs.</li> <li>• Partagez les ressources existantes.</li> <li>• Créez un plan individualisé ayant des objectifs et attentes réalistes.</li> </ul>
<p>3. Que puis-je faire d'autre pour vous soutenir? Ma porte est ouverte; je vous encourage à me parler de vos craintes et vos questions.</p>	Réagir et faire un suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veillez à ce que le travailleur sache qu'il peut vous parler si les solutions suggérées ne fonctionnent pas pour lui.</li> <li>• Faites un suivi régulièrement et organisez des bilans pour veiller à ce que le plan fonctionne encore.</li> <li>• Adaptez le plan au besoin.</li> <li>• Découvrez si de la protection supplémentaire est nécessaire (matériel de protection, formation, etc.)</li> </ul>

### Communication de la direction pendant la pandémie ou une urgence

La façon dont vous communiquez est tout aussi importante que ce que vous communiquez. Pour communiquer avec empathie (la capacité à reconnaître, comprendre et partager les pensées et émotions d'une autre personne), il faut écouter dans l'intention de comprendre. Cela vous permet de réagir en toute connaissance de cause et de façon considérée, ce qui accroît la probabilité d'un résultat positif.

Voici quelques suggestions sur les différents sujets que les travailleurs trouveront importants et informatifs. Les consignes d'action comprennent deux niveaux de direction : la direction générale d'une part et les gestionnaires et superviseurs d'autre part.

#### La direction générale

Sujets	Objectif	Actions
Plan de réponse de l'organisation à une pandémie	Information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrivez ce que l'organisation a mis en place en réaction à la pandémie.</li> <li>• Rendez-le accessible, clair et concis.</li> </ul>

Sujets	Objectif	Actions
Le débit de communication pour la diffusion rapide et opportune de l'information et pour les questions, suggestions, orientations et réactions	Transparence et rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrivez comment et quand les employés peuvent s'attendre à recevoir des communications.</li> <li>• Respectez ces dates pour donner une direction claire et constante.</li> <li>• Expliquez les canaux utilisés pour la rétroaction et l'information (sites Internet dédiés, lignes d'assistance, plates-formes, etc.)</li> <li>• Mettez à jour ces canaux régulièrement.</li> </ul>
Quand et comment le lieu de travail fonctionnera (milieu de travail physique, travail à domicile, sur le terrain)	Continuité des opérations et transparence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissez les options pour que les travailleurs puissent opérer en toute sécurité.</li> <li>• Expliquez la vision globale de comment les employés peuvent continuer à travailler efficacement tout en satisfaisant aux objectifs.</li> <li>• Veillez à avoir assez de soutien à disposition pour les options fournies.</li> </ul>
Politiques pour un site de travail et des heures de travail souples, y compris d'autres dispositions de recrutement	Équilibre vie-travail pour une main-d'œuvre en santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informez les travailleurs des politiques en place pour soutenir des heures de travail et des sites de travail souples.</li> <li>• Affichez cette information là où les travailleurs pourront y avoir accès facilement.</li> <li>• Expliquez ce qui est entendu par « sites de travail souples » pour éliminer les incertitudes sur les décisions.</li> <li>• Fournissez des soutiens et des ressources en fonction des différentes options à disposition.</li> </ul>
Procédures de rémunération des travailleurs pour les absences et leur retour au travail en cas de pandémie	Transparence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquez la structure et le processus de rémunération pour les travailleurs qui doivent s'absenter en raison de la pandémie.</li> <li>• Décrivez les sujets devant être cernés pour que les employés puissent comprendre comment et pourquoi leur rémunération est affectée.</li> </ul>

Sujets	Objectif	Actions
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquez les politiques sur les congés et le retour au travail.</li> </ul>
Clarté sur les modifications aux politiques et processus existants	Transparence et continuité des opérations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquez les changements que vous avez faits sur les politiques existantes.</li> <li>• Comparez les politiques et processus pour que ces changements soient aussi clairs que possible.</li> <li>• Expliquez les raisons des changements et le calendrier concerné.</li> </ul>

### Superviseurs et gestionnaires

Sujets	Objectifs	Actions
Information sur la santé et la sécurité, y compris les signes et symptômes des éclosions liées à des urgences en cours	Information précise pour réduire les inquiétudes et l'anxiété	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultez l'équipe de santé et sécurité pour connaître les procédures actuelles et l'information qu'elles fournissent à l'échelle de l'entreprise.</li> <li>• Demandez à l'équipe de santé et sécurité de fournir de l'information régulièrement sur l'urgence en cours.</li> <li>• Veillez à l'exactitude et la pertinence de l'information.</li> </ul>
Politiques sur la civilité, le respect au travail et la prévention et la réaction au harcèlement ou à la violence au travail (surtout en cas de xénophobie)	Information sur la sécurité psychologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquez les politiques en place pour soutenir la sécurité psychologique au travail.</li> <li>• Informez les travailleurs pour qu'ils sachent à quoi ressemble le harcèlement et la violence.</li> </ul>
Information sur la santé mentale, les indicateurs de déclin de santé mentale et quoi faire	Information sur la santé et sécurité psychologiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrez de l'information sur la santé mentale au moyen de formation, de webinaires, de fiches conseil, etc.</li> <li>• Veillez à l'exactitude de l'information.</li> <li>• Fournissez des ressources pour expliquer les systèmes de soutien en place.</li> </ul>

Sujets	Objectifs	Actions
Adaptations pour les travailleurs à haut risque	Santé et sécurité psychologiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Donnez des exemples des types d'adaptation possibles pour les travailleurs en situations de risque élevé.</li><li>• Expliquez les soutiens qui existent pour eux.</li><li>• Parlez-leur individuellement de leurs besoins et de ce qu'ils pourraient vouloir pour se sentir davantage en sécurité.</li></ul>