

Renforcer la santé mentale dans les secteurs du commerce de détail et de l'hôtellerie

Un guide pratique





## Remerciements

#### Commission de la santé mentale du Canada

Liz Horvath, gestionnaire, Santé mentale en milieu travail

Tiana Field-Ridley, gestionnaire de programmes, Santé mentale en milieu de travail

Alicia Aquino, coordinatrice adjointe des programmes, Santé mentale en milieu de travail Sandra Koppert, directrice, Promotion de la santé mentale

Amy Fogarty, gestionnaire, Promotion de la santé mentale

Participants à la table ronde sur la vente au détail et l'hôtellerie, octobre 2021

This document is available in English.

Informations concernant la citation

Citation suggérée : Commission de la santé mentale du Canada (2022). Renforcer la santé mentale dans les secteurs du commerce de détail et de l'hôtellerie : un guide pratique.

https://commissionsantementale.ca

© 2022, Commission de la santé mentale du Canada

Les points de vue exprimés dans le présent document représentent uniquement ceux de la Commission de la santé mentale du Canada.

ISBN: <u>978-1-77318-271-1</u>

Dépôt légal, Bibliothèque nationale du Canada

Avec le financement de



Santé

Health Canada

The views represented herein soley represent the views of the Mental Health Commission of Canada. Production of this material is made possible through a financial contribution from Health Canada.

# Table des matières

Remerciements	2
Commission de la santé mentale du Canada	2
Introduction	4
La valeur d'un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire	6
Politique de santé et de sécurité psychologiques	7
Respect des exigences juridiques	8
Droits de la personne	Ś
Les normes d'emploi	10
Santé et sécurité au travail	10
Comprendre les besoins du personnel	12
Formation et développement des compétences	15
Sensibilisation, éducation et communication	16
Reconnaître le déclin de la santé mentale ou son amélioration	16
Formation et perfectionnement des compétences à l'intention des gestionnaires et superviseurs	16
Trousse d'outils du gestionnaire	17
Préparation et intervention en cas de crises	17
Soutien psychologique	18
Avantages sociaux et programmes d'aide aux employés	18
Mesures de soutien communautaires	18
Soutien par les pairs	19
Besoins individuels	19
Programmes	20
Liste de contrôle pour la santé et la sécurité psychologiques	2
Annexe	24
Un modèle de plan de communication sur la santé mentale au travail	25
Les guides de conversation	26
Ressources et outils en santé et sécurité psychologiques	29

# Introduction



La santé mentale des travailleurs de l'industrie de la vente au détail et de l'hôtellerie constitue un enjeu important, lequel a été mis en évidence lors de la pandémie de COVID-19. Lors d'une récente table ronde, animée par la Commission de la santé mentale du Canada (CSMC), des chefs d'industrie de grandes, moyennes et petites entreprises canadiennes ont discuté d'un éventail de préoccupations et de besoins liés à l'amélioration de la santé mentale pour leur personnel. Entre autres choses, les participants souhaitaient obtenir des conseils sur la manière de mettre en œuvre une stratégie de santé mentale au travail conforme à la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail (la Norme).

Le présent guide est conçu pour aider les décideurs des industries de la vente au détail et de l'hôtellerie à mettre en place les bases d'une bonne santé mentale au travail. Il comprend des conseils, des suggestions de formation, des programmes essentiels, ainsi que des directives en matière de discussion pour vous aider à amorcer le processus. En adoptant ces mesures, vous permettrez à votre organisation de s'engager sur la bonne voie pour créer un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire.



# La valeur d'un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire

La mise en place d'un espace de travail psychologiquement sain et sécuritaire dans un secteur très actif pose certains défis. Pour réussir à implanter un système de soutien et à sensibiliser les employés à la santé mentale en milieu de travail, les stratégies doivent être accessibles, faciles à respecter et réceptives aux commentaires. L'intégration de la santé et la sécurité psychologiques à vos tâches quotidiennes facilitera les choses. Pour vous aider, la Norme présente un cadre de système de gestion qui pourra inciter votre organisation à promouvoir la santé mentale des employés et à prévenir les préjudices psychologiques. Aux termes de la Norme, « un milieu de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique est un endroit qui s'efforce activement de prévenir les atteintes à la santé psychologique des travailleurs, que ce soit par négligence, par imprudence ou de façon intentionnelle, et qui favorise le bien-être psychologique » (p. 1). ¹

Un système de gestion de la santé et de la sécurité psychologiques peut également contribuer à accroître la rentabilité, à attirer et à maintenir le personnel en poste, et à créer un moyen durable d'améliorer la santé mentale dans le secteur de la vente au détail et de l'hôtellerie.

<sup>1</sup> Association canadienne de normalisation. (2013). Norme nationale du Canada: Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail – Prévention, promotion et lignes directrices pour une mise en œuvre par étapes. <a href="https://www.csagroup.org/fr/article/can-csa-z1003-13-bng-9700-803-2013-groupe-csa">https://www.csagroup.org/fr/article/can-csa-z1003-13-bng-9700-803-2013-groupe-csa</a>

## Politique de santé et de sécurité psychologiques

La Norme stipule qu'un système de gestion de la santé et de la sécurité psychologiques doit être intégré aux pratiques de gouvernance ainsi qu'aux autres systèmes organisationnels, ou y être compatible. Plutôt que de constituer une stratégie autonome, elle devrait être «imbriquée» dans l'entreprise d'une manière psychologiquement saine et sécuritaire, afin de favoriser la réalisation des priorités stratégiques et des opérations organisationnelles.

L'une des meilleures façons de manifester votre engagement à l'égard de cet objectif est de vous assurer au préalable que votre organisation dispose d'une politique en matière de santé et de sécurité psychologiques qui englobe les éléments suivants :

OBJECTIF PROCÉDURES/RÔLES ET

RESPONSABILITÉS

ÉNONCÉ DE POLITIQUES

TRANSGRESSIONS

PORTÉE

SIGNÉE par la haute direction

Un exemple de politique tiré de <u>Une étape à la fois</u>, un guide de mise en œuvre de la Norme, indique ce qui suit :

ABC inc. s'engage à créer, à promouvoir, à maintenir et à améliorer de façon continue un système de gestion de la santé et de la sécurité psychologiques (SGSSP) en milieu de travail qui :

- s'harmonise avec nos valeurs organisationnelles et notre code d'éthique et respecte les principes de respect mutuel et de coopération;
- dispose des ressources (humaines et financières) et des pouvoirs nécessaires pour assurer la création, la promotion, le maintien et l'amélioration continue du SGSSP;
- s'assure que divers employés (y compris les travailleurs ou leurs représentants) participent à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'amélioration continue du système;
- crée et met en œuvre un processus d'évaluation de l'efficacité du système et met en œuvre les changements. (p. 39)<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Association canadienne de normalisation. (2014). 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 <a href="https://www.csagroup.org/fr/store/product/SPE%20Z1003%20IMPLEMENTATION%20HB">https://www.csagroup.org/fr/store/product/SPE%20Z1003%20IMPLEMENTATION%20HB</a>



## Respect des exigences juridiques

Chaque organisation est tenue de se conformer à la législation applicable pour protéger les employés en milieu de travail. Bien que les exigences juridiques puissent différer d'une province ou d'un territoire à l'autre, les employeurs sont tenus de les respecter et de veiller à ce que les travailleurs connaissent bien leurs droits.

Cette section aborde certaines exigences et considérations importantes visant à soutenir la santé mentale du personnel. Pour obtenir des renseignements plus détaillés, consultez les lois applicables et demandez conseil à votre organisme de réglementation ou à votre association sectorielle. Si vous désirez obtenir des conseils juridiques, communiquez avec un professionnel du droit qualifié.

#### Une entreprise saine veillera à:

- fournir la formation requise lors de l'accueil et de l'intégration de nouveaux employés au sein de l'entreprise
- proposer une formation continue au personnel au sujet de ses droits dans le secteur d'activité concerné (cela peut inclure des mises à jour informelles)
- prendre des mesures visant à garantir le respect des exigences juridiques en vigueur
- mettre en place des processus et procédures permettant de résoudre les problèmes qui se posent en matière d'exigences juridiques
- se tenir au courant des lois et mettre en œuvre tout changement utile

#### Droits de la personne

Les employeurs doivent protéger les employés contre la discrimination et le harcèlement liés au travail sur la base des critères énumérés dans la Loi canadienne sur les droits de la personne. En vertu de cette loi, il existe 13 motifs de discrimination :

- la race
- l'origine nationale ou ethnique
- la couleur
- · la religion
- l'âge
- le sexe
- l'orientation sexuelle
- l'identité ou l'expression de genre
- l'état civil
- la situation familiale
- les caractéristiques génétiques
- une invalidité
- une condamnation pour laquelle un pardon a été accordé ou un dossier a été suspendu

Si une personne estime avoir fait l'objet d'une discrimination fondée sur un ou plusieurs de ces motifs, elle peut déposer une plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne. Dans certains cas (p. ex. pour les employés fédéraux), d'autres tribunaux pourraient étudier la plainte, bien que ces audiences puissent être longues, coûteuses et très chargées sur le plan émotionnel. Le harcèlement et la discrimination dans la vente au détail et l'hôtellerie, qui ne cessent d'augmenter depuis le début de la pandémie, peuvent provenir des gestionnaires, des collègues de travail et des clients. Les politiques, les procédures, la formation et les mesures de protection contribueront à soutenir la santé mentale des employés qui pourraient être des cibles, ainsi que celle des autres employés qui pourraient en être les témoins ou les spectateurs. Veuillez consulter Soutien de la santé mentale des travailleurs de la vente au détail pendant la pandémie de COVID-19 (réalisé par la CSMC).

Veillez à ce que votre organisation adopte les dispositions suivantes :

- une politique de lutte contre la discrimination et le harcèlement, qui sera affichée à un endroit où elle sera bien en vue par le personnel et la clientèle
- un code de conduite écrit qui comprend les rôles, les responsabilités et les procédures
- des mesures pour communiquer la politique et le code de conduite à l'ensemble du personnel
- un programme de formation sur la lutte contre la discrimination et le harcèlement
- des mécanismes à la disposition du personnel, s'il souhaite entreprendre des démarches pour signaler des préoccupations ou incidents
- des procédures pour assurer les suivis et enquêtes nécessaires

La diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) se recoupent de manière importante avec des milieux de travail psychologiquement sains et sécuritaires. Les organisations doivent prendre des mesures pour comprendre comment les facteurs liés à l'environnement de travail peuvent affecter les diverses populations, ainsi que leur santé mentale. En veillant à ce que les dirigeants et les effectifs recoivent une formation portant sur les principes de la DEI, les entreprises pourront mettre en œuvre des stratégies et des processus adaptés, favoriser l'appartenance au milieu de travail et prévenir l'exclusion. Plus particulièrement, cela aidera les employés issus de groupes sous-représentés à conserver leur emploi, à réintégrer le travail après une absence et à évoluer dans un cadre sain, sécuritaire et productif.

#### Ressources sur la DEI

- <u>Centre canadien pour la diversité et</u> l'inclusion
- <u>Préjugés inconscients</u> (Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale)

#### Les normes d'emploi

Si chaque province et territoire possède sa propre réglementation en matière de normes d'emploi, le <u>Code canadien du travail</u> régit les normes fédérales.

Combinées, elles aident les organisations à élaborer un rigoureux cadre de conditions d'emploi régissant les heures de travail, le paiement des salaires, les congés, les vacances, les jours fériés, etc. Le fait de connaître les règlements applicables et d'en informer les employés suffit à éliminer certaines contradictions dans le milieu de travail.

Dans le secteur de la vente au détail et de l'hôtellerie, les horaires de travail sont chargés, longs ou changeants, et il faut constamment veiller à ce que les effectifs soient en nombre suffisant pour répondre à la demande des clients. Malgré ces contraintes, les employeurs doivent veiller à ce que le personnel prenne ses pauses prévues. La régularité des pauses sur lesquelles les employés peuvent compter contribue au bien-être et à l'équilibre entre la vie privée et professionnelle.

En tant qu'employeur, il vous incombe d'informer les travailleurs et de vous assurer qu'ils sont au courant de la réglementation (au minimum). Il convient toutefois d'examiner plus attentivement les aspects suivants :

- les heures de travail, dont la durée maximale et minimale
- les congés, payés et non payés
- les vacances
- les pauses
- le salaire et les déductions

#### Santé et sécurité au travail

La relation entre la santé et sécurité au travail et la santé mentale des travailleurs est déterminante. La sécurité physique représente le besoin humain le plus élémentaire. Le fait de savoir que l'employeur et le gestionnaire accordent de l'importance à la santé et sécurité, et qu'ils s'efforcent de respecter les lois dans ce domaine, protège non seulement les travailleurs contre les blessures physiques, mais les aide également à préserver leur santé mentale.

Les dangers inhérents à l'environnement physique peuvent se répercuter sur la santé mentale des travailleurs. Voici quelques questions utiles à vous poser :

 Que fait notre entreprise pour évaluer le cadre physique du travail et prendre en compte la manière dont il affecte la santé mentale des travailleurs?

- Nos travailleurs se sentent-ils en sécurité (sans inquiétude ni anxiété) dans leur milieu de travail physique?
- Nos horaires de travail prévoient-ils des périodes de repos convenables, ainsi qu'un équilibre entre les exigences physiques, psychologiques et sociales auxquelles sont soumis les travailleurs?
- Nos horaires de travail accordent-ils suffisamment de temps au personnel pour accéder aux ressources disponibles destinées à les aider à faire face aux difficultés?
- Prenons-nous au sérieux toutes les préoccupations en matière de santé et de sécurité? Quel processus avons-nous mis en place pour régler les problèmes de santé et de sécurité et pour fournir un suivi aux travailleurs?

- Nos gestionnaires et nos travailleurs comprennent-ils clairement leur droit de refuser d'effectuer un travail dangereux? Nos travailleurs hésitent-ils à exercer ce droit, et nos gestionnaires réagissent-ils de manière appropriée?
- Nos travailleurs reçoivent-ils une formation adéquate pour effectuer leurs tâches en toute sécurité (notamment lorsque des changements à l'environnement physique sont à prévoir)? Avonsnous mis en place des pratiques, procédures, mécanismes et équipements de protection individuelle permettant de garantir leur sécurité?
- Notre organisation a-t-elle évalué les exigences psychologiques liées aux emplois et au milieu de travail pour déterminer si elles posent un risque pour la santé et sécurité du personnel (surtout en ce qui concerne les changements à apporter en raison de la pandémie)?



## Comprendre les besoins du personnel

La mise en place de milieux de travail sains et sécuritaires sur le plan psychologique commence par la compréhension des besoins des employés. Pour créer un cadre qui soutient les objectifs et les ambitions de votre personnel, il est essentiel de prendre le temps de bien cerner ses besoins. Voici quelques pistes pour y parvenir :

#### Instaurer la confiance

- Lorsque vous tissez des liens avec les employés, le fait de présenter un leadership positif et des attentes claires vous amènera à favoriser la transparence et à instaurer la confiance.
- Un climat de confiance est essentiel à un milieu de travail sain, car il consolide le succès et la satisfaction des employés. De plus, la confiance encourage la participation et la motivation des travailleurs (un des facteurs psychologiques énoncés par la Norme) en offrant un environnement dans lequel les employés ont l'occasion de discuter de

- leurs tâches avec leurs superviseurs et de constater que leur contribution est valorisée.
- Il convient d'établir des relations avec des équipes et des individus qui ne sont pas forcément liées au travail.
   Organisez des activités de renforcement de l'esprit d'équipe et faites preuve de créativité, si possible. Ainsi, chacun pourra apprendre à se connaître en tant que personne, et cela permettra de créer des espaces sécuritaires pour aborder des besoins en matière de santé mentale.

#### Mobiliser les employés

L'implication des employés est un élément important pour répondre aux besoins individuels des équipes. Lorsque les idées et les opinions des gens sont entendues, cela permet à l'organisation de s'éloigner des suppositions ou des politiques et décisions trop générales. Voici quelques-unes des nombreuses façons d'impliquer les employés :

- Ne craignez pas de tenir des discussions difficiles, que ce soit en tête-à-tête ou en groupe. On trouve parmi les guides gratuits sur le sujet : <u>Cerner</u> <u>les problèmes des employés – pour les</u> <u>leaders</u> (SMTSM).
- Concevez et distribuez des sondages pour déterminer où l'aide est la plus nécessaire, comme les horaires flexibles ou la gestion de la charge de travail.
- Mettez en place des groupes de discussion (animés) composés d'un petit nombre d'employés qui pourront échanger leurs points de vue. De tels groupes de discussion sont propices à des discussions plus approfondies qui mettent en lumière les raisons expliquant des problèmes fréquents en milieu de travail.
- Utilisez une analyse FFPM (forces, faiblesses, possibilités et menaces) afin d'évaluer les besoins de vos employés.
   Cet outil peut servir à trouver des solutions tangibles et réalistes qui permettront de résoudre certains problèmes au sein de votre organisation. (Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter <u>Une étape à la fois.</u>)
- Demandez à vos comités et représentants de la santé et sécurité de prendre part à l'effort de mobilisation des employés.

#### Vie privée et confidentialité

- Lorsque vous abordez des sujets délicats, il est très important de respecter la vie privée de vos employés. Avant de distribuer des sondages et d'entamer des conversations, assurez-vous que les employés sont au courant de l'accord de confidentialité en vigueur au sein de votre organisation.
- Si un employé divulgue des renseignements personnels privés (comme un diagnostic de maladie mentale), les gestionnaires (et les collègues) doivent être en mesure de le soutenir et de s'assurer qu'il comprend que ses renseignements personnels demeureront confidentiels.
- Revoyez vos politiques et procédures en matière de vie privée et de confidentialité. Assurez-vous qu'elles sont à jour, conformes aux exigences juridiques applicables et adaptées à la structure de votre organisation.
- Le respect de la vie privée et de la confidentialité contribue à ce que les employés se sentent en sécurité et protégés.

#### Vulnérabilité

- En tant que leader, il est bon de faire preuve de vulnérabilité, afin que les employés puissent vous voir en tant qu'être humain et pas seulement comme une figure d'autorité.
- Pour comprendre les besoins de votre organisation, il faut que les deux parties fassent preuve de vulnérabilité.
- Cela peut se traduire par le fait de partager avec les employés certains des défis auxquels vous êtes confronté et de vous montrer ouvert en les écoutant à leur tour.
- La vulnérabilité peut ouvrir la porte à la collaboration et aux solutions.

#### Équilibre, souplesse et limites

- L'équilibre travail-vie privée suppose que les employés aient le sentiment de contrôler la manière dont ils gèrent leur travail et leur vie personnelle (consultez <u>Une étape à la fois</u>).
- Un mauvais équilibre entre le travail et la vie privée est un facteur de risque de maladie mentale plus sérieux que le stress professionnel à lui seul. S'il est correctement pris en compte, l'équilibre entre le travail et la vie privée peut contribuer à réduire les absences au bureau.
- Des horaires de travail flexibles permettent de concilier les obligations professionnelles et personnelles, ce qui renforce le sentiment de contrôle et diminue le niveau de stress.
- À quoi ressemble une vie professionnelle souple? (CSMC)

#### Que faire de ces renseignements?

Après avoir sollicité les employés et recueilli des précisions sur les besoins de vos équipes, l'étape suivante consiste à évaluer vos points forts et à définir les endroits qui requièrent un renforcement des mesures de soutien. Des programmes comme les bilans psychologiques de santé et de sécurité sont là pour vous aider dans ce processus. Vous pourrez ensuite élaborer une stratégie visant à répondre aux besoins que vous avez recensés. Pour ce faire, il pourrait s'avérer utile de collaborer avec d'autres organisations du secteur de la vente au détail et de l'hôtellerie qui ont déjà mis en œuvre des stratégies, ou encore, de miser sur le soutien d'associations sectorielles.



## Formation et développement des compétences

Le fait de préparer les gens à la réussite est un moyen efficace de mettre la santé mentale au cœur de vos activités professionnelles. En prévoyant des procédures et formations appropriées lors de l'intégration et l'orientation, vous pouvez être certain que les employés entameront leur parcours avec les meilleures bases possibles et les outils nécessaires. Alors, que faire durant l'intégration et l'orientation?

- Expliquez aux employés leur rôle et leurs responsabilités.
- Énoncez clairement les politiques et procédures dès le départ, en précisant notamment comment accéder aux services de santé mentale et quoi faire si un employé nécessite l'aide de l'organisation.
- Sensibilisez les gens aux droits de la personne et aux normes d'emploi.
- Formez le personnel en lui fournissant les ressources et les outils adéquats.
   Ont-ils besoin d'une formation plus ciblée? Existe-t-il un groupe de soutien par les pairs avec lequel ils peuvent s'impliquer?
- Veillez à ce que le nouvel employé connaisse clairement la marche à suivre. Il doit savoir à quoi s'attendre pendant le processus d'intégration et comprendre quels sont les objectifs réalisables. Pour réussir, les employés doivent être soigneusement préparés avant de se lancer dans leurs nouvelles fonctions.

Sensibilisation, éducation et communication De quelle manière vos messages sont-ils communiqués? Les dirigeants savent-ils vraiment ce qu'il faut dire et à quel moment le faire?

Les conseils suivants visent à améliorer votre stratégie de communication, de sensibilisation et d'éducation :

- Élaborez un plan de communication.
  La mise en place d'un plan vous permet
  d'éviter les messages inutiles, mais
  surtout, de ne pas perdre le fil lorsque
  les événements se précipitent.
- Fournissez des éléments d'information en recourant à diverses sources: balados, fiches-conseils, réunions d'équipe, repas du midi, webinaires, presse écrite, etc. Ainsi, les gens ont la possibilité de se renseigner de la manière qui leur convient le mieux.
- Décidez de la fréquence et des moments où vous allez transmettre de l'information. Il est intéressant de disposer d'un plan rigoureux lorsque les équipes de travail se succèdent ou lorsque des temps morts surviennent, car cela permet de diffuser des messages cohérents.

Un exemple de plan de communication est présenté en <u>annexe</u>. Si toutefois vous avez besoin d'aide, envisagez de recourir à un professionnel. Comme la communication est une compétence acquise, sachez que les gestionnaires pourraient être amenés à suivre une formation.

## Reconnaître le déclin de la santé mentale ou son amélioration

La santé mentale en milieu de travail ne se manifeste pas de la même manière pour tout le monde. De nombreux signes témoignent du fait qu'une personne a besoin de mesures de soutien supplémentaires, que ce soit sur le plan de son travail, de son attitude ou de son désintérêt. Il est donc important de savoir reconnaître ces signes et de recourir aux soins appropriés. Les formations sur la lutte contre la stigmatisation comme <u>L'Esprit</u> au travail et <u>Premiers soins en santé</u> mentale peuvent aider les employés et les gestionnaires à mieux comprendre la santé mentale.

Lorsque nous parvenons à obtenir un soutien pour nous-mêmes et pour nos collègues, cela ouvre la voie à de nouveaux échanges et à un environnement plus productif et positif. En outre, cela signifie que les gens se sentiront épaulés au travail.

#### Formation et perfectionnement des compétences à l'intention des gestionnaires et superviseurs

Il est fréquent que les gestionnaires et les superviseurs aient besoin d'une formation ou d'un encadrement pour bien remplir leurs fonctions et créer un cadre de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique. Avant de déployer un plan de formation, faites le point sur les compétences dont ils ont besoin pour vérifier qu'ils fonctionnent eux-mêmes d'une manière psychologiquement saine et sécuritaire. Ce faisant, vous les aiderez à créer un cadre sain et sécuritaire au plan psychologique et à minimiser les risques de voir surgir des conflits non résolus et d'éventuelles responsabilités. Voici les principaux domaines où les gestionnaires et les superviseurs bénéficient d'une formation :

- Harcèlement, discrimination et prévention de la violence au travail
- Formation à la lutte contre la stigmatisation (p. ex. <u>L'esprit au travail :</u> <u>Gestionnaires</u>)
- Utilisation d'un langage approprié

- Communication interpersonnelle
- Intelligence émotionnelle
- Résolution de conflits
- Gestion de la charge de travail
- Gestion du rendement
- Mesures d'adaptation et retour au travail

#### Trousse d'outils du gestionnaire

La Trousse d'outils du gestionnaire : diriger dans un environnement de travail hybride (CSMC) offre des connaissances pertinentes pour le secteur de la vente au détail et de l'hôtellerie (ainsi que pour d'autres secteurs). Les sujets abordés comprennent :

- Aborder les problèmes de rendement
- Protéger sa propre santé mentale
- Résoudre les conflits

## Préparation et intervention en cas de crises

Bien que nous espérions tous éviter les situations de crise et d'intervention, celles-ci se produiront inévitablement. La façon dont nous réagissons et intervenons est alors cruciale. Il est tout aussi important de satisfaire les besoins de santé et de sécurité psychologiques des employés pendant une crise que de répondre à leurs autres besoins. Voici quelques moyens de se préparer à de telles situations :

 Recourir à des programmes de formation comme <u>Premiers soins en</u> <u>santé mentale</u>, <u>LifeSpeak</u> et <u>Formation</u> <u>appliquée en techniques d'intervention</u> <u>face au suicide</u> (ASIST – seulement en Anglais)

- Élaborer des plans d'intervention et les mettre à jour régulièrement
- Veiller à ce que les plans de préparation aux situations d'urgence soient faciles d'accès
- Mettre en place des plans de communication adaptés aux situations de crise



## Soutien psychologique

Il est important de disposer de mesures de soutien psychologique qui répondent aux besoins des employés, ainsi que de les communiquer et de les actualiser de façon régulière. Bien que de nombreuses organisations offrent déjà des avantages sociaux ou des programmes d'aide aux employés, certaines ne le font pas.

Voici quelques conseils pour vous aider à concevoir et à tenir à jour un système de soutien psychologique :

## Avantages sociaux et programmes d'aide aux employés

Avec les nombreuses options offertes par les régimes d'avantages sociaux, le fait de les réviser régulièrement et d'explorer de nouveaux choix renforcera vos mesures de soutien psychologique et favorisera le maintien en poste des employés. Si les gens se sentent soutenus par un régime d'avantages sociaux, cela peut contribuer à réduire leur stress quotidien; par exemple, les programmes d'aide aux employés offrent souvent des services de consultation.

Assurez-vous de communiquer de façon

répétitive les modalités d'accès au soutien offert par votre organisation.

#### Mesures de soutien communautaires

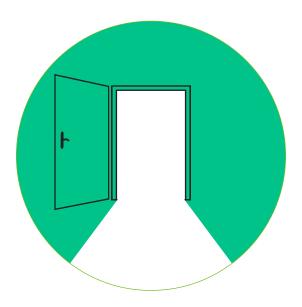
Si votre organisation n'offre pas de tels avantages, informez les employés des services de soutien communautaires auxquels ils ont accès. Les programmes comme Espace Mieux-être Canada offrent des services de consultation gratuite (proposant des services pour le secteur de la vente au détail et de l'hôtellerie [insérer un lien vers l'analyse contextuelle]) et constituent une excellente ressource pour les employés et les gestionnaires.

#### Soutien par les pairs

Les programmes de soutien par les pairs permettent aux personnes travaillant dans un même secteur de se soutenir mutuellement. Le fait de s'impliquer auprès de personnes exerçant des fonctions semblables, ou de trouver de nouvelles facons de collaborer, cela permet d'améliorer le moral et la productivité, en plus de renforcer le sentiment d'appartenance. Si de nombreuses organisations ne disposent pas d'un groupe de soutien par les pairs, la création d'un tel programme pourrait contribuer à remédier à ce manque. La mise en place d'un groupe de soutien par les pairs dans le secteur de la vente au détail et de l'hôtellerie peut également répondre à ce besoin.

#### Besoins individuels

Les formes de soutien peuvent être multiples. Compte tenu de l'importance accrue accordée aujourd'hui à la diversité et l'inclusion dans le monde du travail, il est temps de voir comment mettre les gens en contact via des movens susceptibles de répondre à leurs besoins. Pour ce faire, vous pouvez vous renseigner sur les différents services offerts par les fournisseurs ou effectuer des recherches portant sur les soutiens en fonction des conversations individuelles. Bien qu'il puisse être difficile pour les employés des groupes marginalisés de trouver des soutiens appropriés, il est important de les aider dans cette démarche, tant pour leur santé mentale que pour le bien de votre organisation.



### **Programmes**

Une fois que vous aurez cerné les besoins de vos employés, prévoyez de modifier ou d'ajouter des éléments à vos politiques, programmes et procédures. Un grand nombre de programmes peuvent être intégrés à votre organisation en vue de favoriser la santé mentale et de créer un milieu de travail sécuritaire sur le plan psychologique.

Voici quelques programmes intéressants, accompagnés de liens vers des directives et des outils utiles :

- Programmes de soutien par les pairs
- Soutien psychologique et social
- Mesures d'adaptation et retour au travail – examinez les ressources comme celles des Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale :
  - Stratégies relatives aux mesures d'adaptation
  - Promotion de la réussite du personnel
- Gestion de la charge de travail
- Programmes de sensibilisation au bien-être
  - <u>Calendrier du programme de sensi-</u> <u>bilisation au bien-être</u> (Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale)

- Gestion du rendement (Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale)
- Actions fondées sur des données probantes pour la croissance et perfectionnement (Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale)
- Actions fondées sur des données probantes pour la reconnaissance et récompenses (Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale)
- Prévention et intervention en cas de harcèlement et de violence
  - Violence et harcèlement en milieu de travail Fiches d'information – Réponses SST (Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail)
  - Prévention du harcèlement et de <u>l'intimidation</u> (Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale)

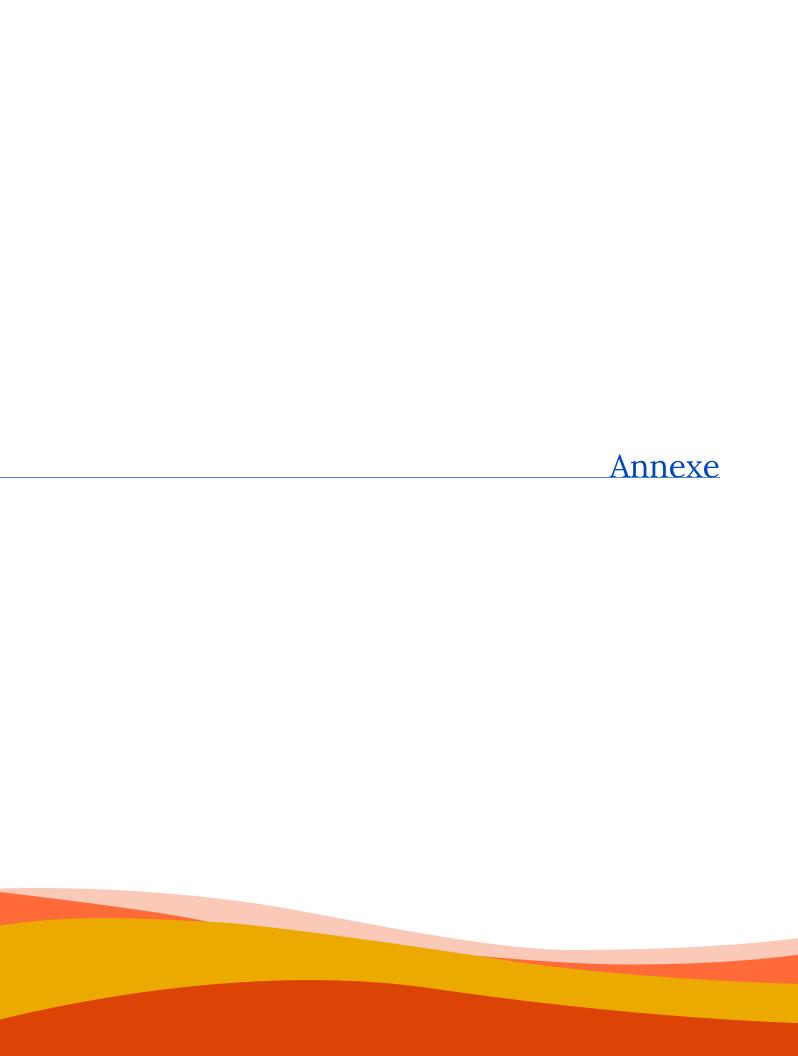


# Liste de contrôle pour la santé et la sécurité psychologiques

Intégrer la santé mentale au sein d'une organisation peut prendre du temps. Toutefois, en effectuant un suivi des efforts que vous avez déjà déployés, vous serez en mesure de réussir. Si votre organisation a mis en place des programmes ou des outils, servez-vous de la liste de contrôle pour les regrouper et déterminer vos prochaines étapes. Cette liste peut également vous aider à établir les programmes et les processus qui permettront de jeter les bases de votre réussite (certains figurent parmi les piliers fondamentaux de la Norme) et de faciliter le suivi de votre progression vers la santé et la sécurité psychologiques.

Programme ou processus	Oui	Non	En cours
Disposez-vous d'une politique de santé et de sécurité psychologiques?			
Avez-vous interrogé et sensibilisé les employés aux politiques et procédures en matière de droits de la personne?			
Avez-vous interrogé et formé les employés sur les droits et responsabilités en matière de normes d'emploi?			
Avez-vous consulté et sensibilisé les employés aux droits et responsabilités en matière de santé et sécurité au travail?			
Existe-t-il un processus de mobilisation que les employés peuvent utiliser pour faire part de leurs préoccupations en matière de santé mentale?			
Les dirigeants disposent-ils de moyens les permettant de comprendre les besoins des employés (p. ex. via des sondages, groupes de discussion ou autres mécanismes)?			
Existe-t-il un plan pour bâtir la confiance au sein des équipes?			
Avez-vous réfléchi à l'équilibre, à la souplesse et aux limites?			
Avez-vous compilé les données recueillies par le biais de la mobilisation et élaboré un plan d'action?			
Avez-vous mis en œuvre l'un des programmes suivants dans le but d'amél psychologiques?	iorer la sant	é et la sécur	rité
Soutien par les pairs			
Soutien psychologique et social			
Mesures d'adaptation et retour au travail			
Gestion de la charge de travail			
• Bien-être			
Gestion du rendement			
Croissance et perfectionnement			
Reconnaissance et récompenses			
Prévention et intervention en cas de harcèlement et de violence			
Avez-vous mis en place des mesures de soutien psychologique pour l'ensemble du personnel? (Énumérez les soutiens psychologiques déjà en place.)			





# Un modèle de plan de communication sur la santé mentale au travail

Sujet	Intervenants	Principaux éléments	Méthodologie	Fréquence	Responsabilité
Comment trouver du soutien en matière de santé mentale	Tout le personnel	Les coordonnées des Premiers soins en santé mentale, ainsi que des services de thérapie et de consultation psychologiques	Babillard, courriels, conférences sur la sécurité, réunions de tout le personnel	À l'embauche (intégration) et mensuellement	Les ressources humaines et gestionnaires

## Les guides de conversation

Les lignes directrices qui suivent visent à appuyer les gestionnaires au moment de tenir des conversations sur la santé mentale avec les employés. (Vous trouverez d'autres directives sur le site des Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale en cliquant ici : Bibliothèque de conversations de soutien.)

#### Objectif: Pourquoi devrions-nous avoir de telles discussions?

Les problèmes de santé mentale au travail sont fréquents, et ils peuvent affecter le rendement de diverses façons, notamment par des problèmes de concentration, de mémoire, de prise de décision et de motivation. Bien que certaines personnes vivant avec un problème de santé mentale puissent s'en sortir sans que cela affecte leur rendement au travail, d'autres auront besoin d'un soutien à court terme ou en continu. Dans la plupart des cas, ce soutien améliore le rendement au travail.

Le travail lui-même peut s'avérer salutaire ou néfaste pour la santé mentale, tout dépendant des circonstances. Pour certaines personnes, le fait de travailler dans un environnement soutenant peut favoriser leur processus de rétablissement. Le niveau de soutien requis risque de fluctuer, dans la mesure où les problèmes de santé mentale évoluent avec le temps.

Si vous remarquez des changements dans le travail ou les interactions d'un employé qui pourraient signaler un problème de santé mentale, il est important d'en discuter avec lui, même si son emploi n'est pas une source de préoccupation.

## À quel moment convient-il d'avoir ces discussions : indices comportementaux et physiques

Comportements possibles:

- Difficulté à accomplir les tâches
- Repli sur soi
- Perte de confiance en soi
- Agissements imprévisibles
- Participation réduite
- Incapacité de se concentrer

Indices physiques ou physiologiques envisageables :

- Fatigue constante
- Maladie et épuisement
- Maux de tête
- Troubles du sommeil
- Apparence négligée
- Gain ou perte de poids

#### Comment aider

- Si un employé est en détresse, il ne faut pas l'ignorer, car la situation risquerait de s'aggraver. Lorsque vous lui parlez, ne portez aucun jugement et faites preuve d'ouverture.
- Planifiez votre approche. Réfléchissez à l'avance à ce que vous allez dire. Renseignezvous sur les politiques et procédures de votre organisation en matière de soutien aux employés aux prises avec un trouble de santé mentale, puis recommandez de les consulter.
- Il est préférable de choisir une heure et un lieu qui garantiront la confidentialité de votre entretien et l'absence de distractions. Prévoyez du temps pour discuter, et ne brusquez pas votre employé pour qu'il parle s'il ne se sent pas à l'aise.

#### Confidentialité et confiance

- Si un employé est en détresse, il ne faut pas l'ignorer, car la situation risquerait de s'aggraver. Lorsque vous lui parlez, ne portez aucun jugement et faites preuve d'ouverture.
- Planifiez votre approche. Réfléchissez à l'avance à ce que vous allez dire. Renseignezvous sur les politiques et procédures de votre organisation en matière de soutien aux employés aux prises avec un trouble de santé mentale, puis recommandez de les consulter.
- Il est préférable de choisir une heure et un lieu qui garantiront la confidentialité de votre entretien et l'absence de distractions. Prévoyez du temps pour discuter, et ne brusquez pas votre employé pour qu'il parle s'il ne se sent pas à l'aise.

#### Confidentialité et confiance

- Respectez la confidentialité et la vie privée, sauf si la sécurité de la personne (ou celle des autres) est en jeu. Clarifiez ces conditions dès le début de la discussion.
- Instaurez un climat de confiance lorsque vous abordez les changements de comportement, en accordant à la personne un espace de liberté, en établissant un contact visuel approprié, en posant des questions ouvertes et en lui laissant le temps de se confier.
- Gardez à l'esprit que vous n'avez pas besoin de connaître toutes les réponses. L'important est d'écouter sans juger et de faire preuve d'empathie et de respect.

#### Tenir la discussion

- Lorsque vous discutez avec la personne, expliquez les raisons précises qui suscitent votre inquiétude. Formulez-les avec clarté et d'une manière dépourvue de toute confrontation, en utilisant des exemples de ce que vous considérez comme étant des changements inquiétants.
- Demandez à la personne si des facteurs de stress au travail, ou tout autre problème contribuent à son souci de santé mentale. Les facteurs de stress au travail n'affectent pas tout le monde de la même manière. Si les facteurs de stress au travail jouent un rôle, proposez-lui de l'aider à trouver des ressources et un soutien appropriés.
- Encouragez-la à utiliser des stratégies d'adaptation qui ont été utiles par le passé. Si la personne a établi un plan de gestion des rechutes, suivez les instructions. Discutez des stratégies d'adaptation existantes de la personne concernée, et de votre volonté de l'appuyer. Assurez-vous que la personne est au courant des mesures de soutien offertes par l'organisation (p. ex. programmes d'aide aux employés ou autres mesures semblables), ainsi que de toute forme de soutien en dehors du travail qui pourrait lui être utile.
- Envisagez des mesures d'adaptation en milieu de travail. Si l'employé a des problèmes de rendement en raison d'un enjeu de santé mentale, il convient de lui demander s'il a besoin de mesures d'adaptation (soyez prêt à expliquer ce concept).
- Au terme de la discussion, vous devriez tous deux vous mettre d'accord sur la suite des choses et sur la responsabilité des mesures à prendre. Si vous vous sentez bouleversé après la conversation, essayez de trouver quelqu'un pour vous soutenir et vous conseiller, tout en protégeant la vie privée de l'employé. N'oubliez pas : votre intervention peut faire une différence, et ce, même si les attentes ne sont pas comblées il est très possible que la personne à qui vous avez parlé se trouve confortée dans sa démarche de recherche d'une aide supplémentaire.

# Ressources et outils en santé et sécurité psychologiques

Il est important pour la Commission de la santé mentale du Canada (CSMC) de fournir aux employeurs des ressources pour soutenir la santé mentale et le bien-être de leurs employés en milieu de travail. Les outils, programmes de formation et sites Web utiles suivants peuvent aider les organisations à mettre en œuvre des stratégies de santé et de sécurité psychologiques. Cette liste n'est pas exhaustive, mais elle peut constituer un tremplin pour vous aider à entamer votre cheminement vers la santé mentale au travail.

L'équipe de Santé mentale en milieu de travail de la Commission de la santé mentale du Canada offre plusieurs programmes, services et soutien aux milieux de travail qui cherchent à améliorer leur santé mentale. Nous serions ravis de discuter davantage de comment nous pourrions répondre à vos besoins organisationnels. Nous vous invitons à nous contacter au <a href="https://www.wmh@mentalhealthcommisson.ca">wmh@mentalhealthcommisson.ca</a> pour plus de détails.

Tableau 1. Ressources de santé mentale générales

Organisation	Lieu	Туре	Description	Coût et partenariats
Association canadienne pour la santé mentale (ACSM)			Psychological Health and Safety Champion Training (Formation pour les promoteurs de santé et de sécurité psychologiques - seulement en anglais) Introduction à la santé mentale en milieu de travail	300 \$ (3 heures)
	Ontario	Ateliers de formation	Psychological Health and Safety Advisor Training (Formation pour les conseillers en santé et sécurité psychologiques - seulement en anglais)  Examen plus approfondi sur la santé et la sécurité psychologiques, ainsi que sur la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail (la Norme)	1250 \$ par participant (4,5 jours)
		Trousse d'outils	<ul> <li>Guide pour aider à mettre en œuvre la Norme</li> <li>Comprend des leçons (des 40 organisations participantes), une liste de vérification, un guide de référence rapide et une fiche d'information sur les mesures à prendre.</li> <li>Partenaire : CSMC</li> </ul>	Gratuit

Organisation	Lieu	Туре	Description	Coût et partenariats
	Go2HR Colombie-	Trousse d'outils	Psychological Support Toolkit for Workers and Employers: COVID-19 (Trousse de soutien psychologique pour les travailleurs et les employeurs: COVID-19 - seulement en anglais)	
			Offre un aperçu de la santé et de la sécurité psychologiques, constitue une introduction à leur sommet virtuel et comprend cinq vidéos de 60 à 90 minutes (en anglais). Les sujets abordés comprennent :	
			Déterminer les répercussions et les besoins psychologiques liés à la COVID-19	
Go2HR			Cerner les compétences requises pour communiquer efficacement avec des personnes en détresse psychologique	Gratuit
Britannique	doutils	<ul> <li>Explorer les questions d'usage de substances et ses consé- quences pendant la COVID-19</li> </ul>		
		Soutenir les gestionnaires et les dirigeants : Comment répondre aux besoins psychologiques de votre équipe pendant la COVID-19		
			Panel des chefs de file de l'industrie	
			Élaborée par la BC Municipal Safety Association, en partenariat avec l'experte en santé mentale en milieu de travail Diana Vissers de Work to Wellness.	
				Soutenue par le ministère du Tourisme, de la Culture et des Arts de la CB.

Organisation	Lieu	Туре	Description	Coût et partenariats
			Manuel de santé mentale pour les chefs d'entreprise	
			Obtenir des solutions plus efficaces et de meilleurs résultats pour les employés et les entreprises grâce à ces cinq recommandations fortes :	
			<ul> <li>Créer une stratégie de santé mentale à long terme et à l'échelle de l'organisation.</li> </ul>	
		Manuel	<ul> <li>Instaurer une formation obligatoire en santé mentale pour les dirigeants.</li> </ul>	
			<ul> <li>Élaborer des mesures de soutien personnalisées en santé mentale.</li> </ul>	
			Accorder la priorité à l'éla- boration de votre liste de vérification en ce qui concerne le processus de retour au travail et faire en sorte de l'optimiser.	Gratuit
Centre de toxicomanie			Faire le suivi de votre progression.	
et de santé mentale (CAMH)			Work for Mental Health Policy Framework (Cadre de travail stratégique pour la santé mentale - disponible seulement en anglais)	
			Se concentre sur les raisons pour lesquelles les employeurs devraient soutenir la santé mentale en milieu de travail.	
			<ul> <li>Fournit des recommandations aux chefs d'entreprise et aux gouvernements.</li> </ul>	
		Brochure	Conversations You Need to Have About Mental Illness (Les discussions que vous devez avoir sur les maladies mentales - seulement en anglais)	
			<ul> <li>Aborde la manière d'établir un dialogue sur la santé mentale avec des amis, des collègues de travail et des adolescents.</li> </ul>	
			<ul> <li>Couvre également la recherche d'une aide professionnelle et la gestion des urgences en matière de santé mentale.</li> </ul>	

Organisation	Lieu	Туре	Description	Coût et partenariats
		•	Santé mentale 101	
		Cours en ligne	<ul> <li>Tutoriels sur la santé mentale, l'usage de substances et la dépression.</li> </ul>	Gratuit
			<ul> <li>Comprend des jeux-question- naires et délivre des badges lorsque le cours est terminé.</li> </ul>	
Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH)			Workplace Mental Health: A Leadership Priority (La santé mentale en milieu de travail : une priorité pour les dirigeants - seulement en anglais)	
		Fiche d'information	Recommendations for Business Leaders (Recommandations pour les chefs d'entreprise - en anglais)	Gratuit
			Return-to-Work Checklist (Liste de vérification pour le retour au travail - seulement en anglais)	
	Canada	Formation en	Réduire la stigmatisation de la maladie mentale en milieu de travail	
			Cours de 30 minutes sur ce qu'est la stigmatisation, en quoi elle est nuisible et les stratégies pour la combattre	
			<ul> <li>Comprend un langage axé sur la personne et l'identité, et offre des stratégies pour soutenir les collègues ayant des problèmes de santé mentale.</li> </ul>	
Centre canadien d'hygiène et			Santé et sécurité psychologiques pour les travailleurs	Gratuit
de sécurité au travail	Carrada	ligne	Cours d'une heure. Le cours traite des sujets suivants :	Gratuit
			<ul> <li>Raisons pour lesquelles la santé psychologique est importante.</li> </ul>	
			<ul> <li>Environnements de travail et santé mentale.</li> </ul>	
		<ul> <li>Équilibre travail-vie privée, exigences claires et raison- nables, sentiment de sécurité au travail.</li> </ul>		
			Décerne un certificat après avoir passé un examen à choix multiples	

Organisation	Lieu	Туре	Description	Coût et partenariats		
			Infogra	Infographies	La santé et la sécurité (une sélection)	Gratuit
			Mental Health Matters Part One: The Mental Health Disconnect (La santé mentale est importante, le partie : Le décalage - seulement en anglais)			
			• Dure 15 heures			
			<ul> <li>Traite des types de maladies mentales, du stress, des signes et des symptômes de la maladie mentale et la manière de demander de l'aide.</li> </ul>			
Syndicat des travailleurs et travailleuses unis de l'ali-	travailleurs et travailleuses		Mental Health Matters Part Two: Focus on the Workplace (La santé mentale est importante, 2e partie : Pleins feux sur le milieu de travail - seulement en anglais)			
mentation et	Canada	Cours en ligne	Dure 15 heures	Gratuit		
du commerce (TUAC Canada)			<ul> <li>Aborde la honte et la stigmati- sation entourant es problèmes de santé mentale en milieu de travail.</li> </ul>			
			Mental Health matters Part Three: Being the Support (La santé mentale est importante, 3e partie : Être un soutien - seulement en anglais)			
		Dure 15 heures				
			<ul> <li>Encourage les autres à demander de l'aide s'ils éprouvent des problèmes de santé mentale et à y faire face en milieu de travail</li> </ul>			
			<ul> <li>Comprend des reportages et des études de cas.</li> </ul>			

Organisation	Lieu	Туре	Description	Coût et partenariats
	Balados	Psych Health and Safety in Canada Podcast (Balado sur la santé et la sécurité psychologiques au Canada - seulement en anglais)  Choix de sujets, généralement d'environ une heure chacun.	Gratuit	
			A Shift in Perspective: Why It's Time to Stop Using "Compassion Fatigue" (Changement de perspective: Pourquoi il est temps d'arrêter d'utiliser l'« usure de compassion » - seulement en anglais)	
Tend Academy	Vidéo	<ul> <li>Aborde l'usure de compassion et l'épuisement professionnel pendant la pandémie de COVID-19.</li> </ul>	Gratuit	
		<ul> <li>Présentée par les experts         Françoise Mathieu, Diana         Tikasz, et Jinny Sprang, Ph. D. et         Brian Bride, Ph. D.     </li> </ul>		
			Les formations offertes com- prennent ce qui suit : (seulement en anglais)	
			<ul> <li>Navigating Through the Fog: Maintaining Our Ability to Think Clearly During Times of Stress</li> </ul>	
	Formation en ligne	Forging Ahead: Using the Five R's to Recalibrate Your Teams	Contactez leur équipe pour	
			Key Tools to Safeguard Your Well-Being: Practical Strategies for Individuals and Teams	connaître les tarifs
		Empathic Strain & Secondary Trauma 101: Foundations Level I		
			How Challenging Work Changes Us: Foundation Level II	

Tableau 2. Ressources pour les secteurs de la vente au détail et de l'hôtellerie

	bourees pour	les secteurs de	la vente au détail et de l'hôtenerie	Coût et
Organisation	Lieu	Туре	Description	partenariats
		Infographies	What Can Supervisors and Managers Do? (Que peuvent faire les superviseurs et les gestionnaires? – seulement en anglais)  • Continuum de santé mentale pour les gestionnaires et les supervi- seurs de Work to Wellness.	Gratuit
Go2HR	Go2HR	Plan de sécurité (modèle)	<ul> <li>COVID-19 Safety Plans: Support for B.C.'s Tourism and Hospitality</li> <li>Employers (Plans de sécurité face à la COVID-19: Soutien aux employeurs des secteurs du tourisme et de l'hôtellerie de la CB seulement en anglais)</li> <li>Fournit des liens vers des ressources et des conseils pour créer un plan de sécurité au travail.</li> <li>Comprend des pratiques exemplaires en matière de distanciation physique, de barrières, de lavage des mains et d'hygiène, de gestion des maladies, de nettoyage et de désinfection, et de port du masque.</li> </ul>	Gratuit
	Programme de formation	<ul> <li>BSAFE (en anglais)</li> <li>Conçu pour renforcer la confiance des travailleurs à l'égard des protocoles de santé et de sécurité dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie de la CB.</li> <li>Cours financé par le ministère du Tourisme, de la Culture et des Arts de la CB.</li> </ul>	Gratuit	

Organisation	Lieu	Туре	Description	Coût et partenariats
Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH)		Fiche d'information	Personnel de première ligne des magasins de détail  Couvre des sujets liés au bien-être mental tels que composer avec le stress et l'anxiété, la remettre en question ce qui vous inquiète et vous angoisse, et adopter une approche structurée pour faire face aux problèmes.  Les sujets sont spécifiques à la COVID-19 et liés aux ressources du CAMH	Gratuit
	Ontario	Formation en ligne	Customer Service and De-escalation Training (CSDT) (Formation au service à la clientèle et aux techniques de désescalade - seulement en anglais)  • Atelier destiné aux personnes tra- vaillant dans le domaine du service à la clientèle, axé sur l'acquisition de compétences en matière de communication collaborative et de techniques de désescalade.  • Trois modules d'apprentissage autogérés — sensibilisation à la santé mentale, autosoins et résilience psychologique, et dimen- sions de la sécurité — plus un atelier d'une demi-journée animé par un instructeur.	Gratuit
BC's Hub for Workplace Mental Health	C.B.	Vidéo	<ul> <li>Workplace Mental Health Training (Tourism and Hospitality) - (Formation sur la santé mentale en milieu de travail - seulement en anglais)</li> <li>Entretiens sur la sécurité</li> <li>Vidéo de cinq minutes offrant des conseils relatifs au bien-être et à la santé et à la sécurité psychologiques au travail.</li> <li>Projet réalisé en collaboration entre l'ACSM de la région de la C B. et Go2HR</li> </ul>	Gratuit

Organisation	Lieu	Туре	Description	Coût et partenariats
			Nova Scotia Health and Safety Guide for New Retail Workers (seulement en anglais)	fety Guide culement en  and Safety cers  ch Guide for ment en  th and crkers and anglais) ant les mêmes es: a sur la santé e sécurité ans d'urgence ations  four les  éo de 45 adents: é — faits et aentale  Gratuit  Gratuit  Gratuit  Gratuit  Gratuit  Gratuit
			British Columbia Health and Safety Guide for New Retail Workers (seulement en anglais)	
			Manitoba Safety and Health Guide for New Retail Workers (seulement en anglais)	
		Guide sur la sécurité	Alberta Occupational Health and Safety Guide for Retail Workers and Employers (seulement en anglais)	Gratuit
			Trois de ces guides utilisent les mêmes cinq domaines thématiques :	
Conseil canadien du	Canada		Questions et réponses sur la santé et la sécurité	
commerce de détail			Conseils en matière de sécurité	
			Faire face aux situations d'urgence	
			Trouver plus d'informations	
			Rétroaction	
			Favoriser le changement pour les détaillants	
			Deux enregistrements vidéo de 45 minutes des ateliers précédents :	
		Enregistrement de webinaire	Un commerce en santé — faits et chiffres sur la santé mentale	Gratuit
			Un commerce en santé — aména- gements et ressources en milieu de travail destinés à promouvoir la santé mentale	

Organisation	Lieu	Туре	Description	Coût et partenariats
Organisation  Service Hospitality	Lieu	Type  Formation en ligne	Psychological Health and Safety for Hospitality: Level 1 (Santé et sécurité psychologiques dans le secteur de l'hôtellerie : Niveau 1 - seulement en anglais)  Cours de 4,5 heures en personne et en mode virtuel, présentant :  • Témoignages et études de cas concernant des travailleurs du secteur  • Communication, mécanismes d'adaptation et mesures de soutien pour les problèmes de santé mentale les plus courants tels que l'anxiété, la dépression, la dépendance et le harcèlement  • Comment détecter et reconnaître les signes d'une mauvaise santé mentale et comment se prendre en charge ou soutenir ses collègues de travail  • Recommandée pour tous les travailleurs.  Psychological Health and Safety for Hospitality: Level 2 (Santé et sécurité psychologiques dans le secteur de	
			l'hôtellerie: Niveau 2 - √en anglais)  Cours de 4,5 heures en personne et en mode virtuel, présentant:  • Moyens pour soutenir les travailleurs aux prises avec les problèmes de santé mentale les plus courants  • Activités basées sur des témoignages et des études de cas concernant des personnes du secteur de l'hôtellerie  • Ressources supplémentaires et programmes de soutien communautaires.  • Recommandée pour les superviseurs et les gestionnaires des secteurs de l'hôtellerie et de la restauration, ainsi qu'aux personnes occupant des fonctions	
			dans les ressources humaines ou d'autres fonctions de direction. Les deux cours ont été élaborés par Elaina Guilmette, Ph. D.	

Organisation	Lieu	Туре	Description	Coût et partenariats
Santé publique Ottawa	Ottawa	Guide	Surmonter la crise de la COVID-19 : Protéger la santé mentale de vos employés  Traite de la santé mentale tout au long de la pandémie pour les travailleurs essentiels, les employés en télétravail et les employés dont les organisations ont fermé leurs portes.	Gratuit

Tableau 3. Ressources de la Commission de la santé mentale du Canada

Organisation	Туре	Description	Coût et partenariats
CSMC	Type	Premiers soins en santé mentale  Examine la stigmatisation, la sensibilisation et la manière d'aborder les problèmes de santé mentale  Les sections portent sur la santé mentale et la stigmatisation, les troubles liés à l'usage de substances, les troubles de l'humeur, les troubles liés à l'anxiété et aux traumatismes, et les troubles psychotiques.  Cours offerts:  Standard (virtuel)  Communauté des vétérans  Soutenir les jeunes (virtuel)  Soutenir les aînés (virtuel)  De base (adultes interagissant avec des adultes)  Adultes interagissant avec des jeunes  Premières Nations  Inuit	
		<ul> <li>Peuples du Nord</li> <li>Policiers</li> <li>L'esprit au travail</li> <li>Aide à changer les comportements et les attitudes à l'égard des personnes vivant avec des maladies mentales</li> <li>Augmente les capacités de résilience et le bien-être mental</li> <li>Diminue les attitudes stigmatisantes</li> <li>Offre différents cours s'adressant aux employés et aux gestionnaires.</li> <li>L'esprit au travail premiers intervenants</li> <li>Aide les premiers intervenants à réduire la stigmatisation entourant les problèmes de santé mentale et les maladies mentales.</li> </ul>	Employé 140 \$ Gestionnaire 200 \$

Organisation	Туре	Description	Coût et partenariats
CSMC	Formations	<ul> <li>Être un employé consciencieux : Orientation en matière de santé et de sécurité psychologiques en milieu de travail</li> <li>Cours en ligne pour aider les employés à comprendre les 13 facteurs psychosociaux en milieu de travail contenus dans la Norme.</li> </ul>	Gratuit
		<ul> <li>Programme de formation SPARK</li> <li>Programme d'application des connaissances (AC) offrant aux particuliers et aux organisations des outils et des ressources liés à la santé mentale et aux dépendances</li> <li>Nécessite un engagement d'un an</li> <li>Atelier de deux jours et demi</li> <li>Un mentor expérimenté aide les participants à mettre en œuvre leur plan d'AC.</li> </ul>	Gratuit
		<ul> <li>LA TÊTE HAUTE</li> <li>Initiative qui encourage le leadership chez les jeunes pour soutenir le bien-être mental</li> <li>Centrée sur la résilience, le rétablissement et l'action sociale positive et s'adresse aux clubs scolaires menés par les jeunes.</li> </ul>	Gratuit
		L'esprit curieux, postsecondaire  Programme fondé sur des données probantes qui aborde et promeut la santé mentale dans les établissements d'enseignement.	Gratuit
	Trousse d'outils	<u>Une étape à la fois — Trousse d'outils</u> • Aide les organisations à mettre en œuvre la Norme	Gratuit
	Affiches	Affiches personnalisables	Gratuit
	Séance de Q&R sur la Norme	<ul> <li>Questions et réponses sur la mise en œuvre du PRÉC</li> <li>Questions et réponses provenant d'un projet de recherche sous forme d'étude de cas sur la mise en œuvre de la Norme.</li> </ul>	Gratuit
	Vidéo	13 facteurs pour traiter de la santé mentale en milieu de travail	Gratuit
	Guide à l'intention des animateurs	Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail Partenaire : Santé publique Ottawa	Gratuit





#### Commission de la santé mentale du Canada

Bureau 1210, 350, rue Albert Ottawa, ON K1R 1A4

Tél.: 613.683.3755 Télec.: 613.798.2989

- ☑ wmh@mentalhealthcommisson.ca
- ☑ infocsmc@commissionsantementale.ca
- www.commissionsantementale.ca