

GESTION DU STRESS

GUIDE

Pour vous aider en période de crise





Santé mentale en temps de crise

La santé mentale

Selon l'Organisation mondiale de la Santé, la santé mentale est un état de bien-être dans lequel une personne peut se réaliser, surmonter les tensions normales de la vie, accomplir un travail productif et contribuer à la vie de sa communauté. C'est le fondement du bien-être d'un individu et du bon fonctionnement d'une communauté. Elle évolue continuellement dans le temps et comporte des dimensions individuelle et collective.

Au Canada



En temps normal,
3 employés sur 10 vivent
avec des difficultés
psychologiques



20 milliards de dollars :
coût des difficultés
psychologiques lié au
milieu de travail



TABLE DES MATIÈRES

La détresse psychologique	3
Le stress	4
L'anxiété	4
Le stress et l'anxiété	4
Comment reconnaître le stress	4
Conséquence de la détresse psychologique	5
6 conseils pour bien accompagner vos employés	5
Ce qu'il faut absolument éviter	6
Une aide directe pour vos employés	7
Références	7



La détresse psychologique

La détresse est un indicateur que quelque chose ne va pas, un signe de fragilisation que l'on peut lier au stress.

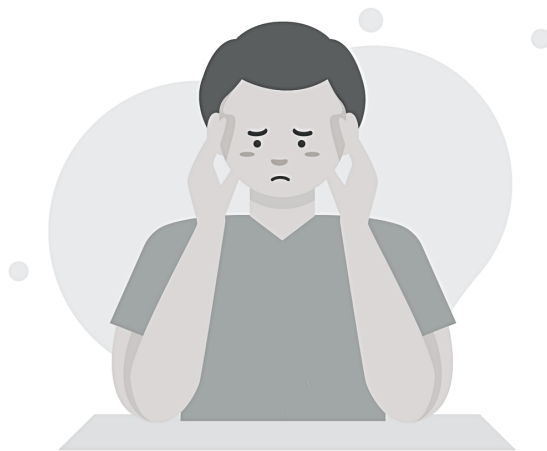
En temps normal il est naturel et inévitable que des tensions se développent entre les personnes au travail. En période de crise les risques de tension peuvent s'accroître.

Bien que variables selon les individus, tous s'entendent pour reconnaître 4 éléments déclencheurs du stress; rappelez-vous de l'acrostiche **C.I.N.É** : Contrôle faible, Imprévisible, Nouveauté, Égo menacé.

Pour en savoir plus :

[Centre d'études sur le stress humain.](#)

La détresse d'une personne peut avoir des impacts à la fois sur sa vie personnelle et professionnelle.





Le stress

Le stress est une réaction physique, chimique et émotionnelle de notre corps à une situation excitante, troublante ou confuse. Il s'agit d'un mécanisme de réponse pouvant amener différentes émotions, dont l'anxiété.

L'anxiété

L'anxiété est une émotion, souvent ressentie comme désagréable, qui correspond à l'attente plus ou moins consciente d'un danger ou d'un problème à venir. L'anxiété est un phénomène normal, présent chez tous les individus.

Le stress et l'anxiété

Le stress et l'anxiété, ont des rôles positifs à jouer, puisqu'ils nous rendent alertes, attentifs à ce qui nous entoure et disposés à agir : « C'est un système d'alarme nécessaire de notre organisme, qui nous aide à faire face aux imprévus. »

[Stress et anxiété en temps de crise](#)
[Stress au travail – guide pour les employeurs](#)

Comment reconnaître le stress

Caractéristiques comportementales :	Caractéristiques émotionnelles :	Caractéristiques physiques :
<ul style="list-style-type: none"> • Se faire un souci excessif pour soi ou pour ses proches; • Difficultés à assumer les tâches quotidiennes; • Manque de concentration; • Quête de contrôle; • Scénarios pessimistes; • Impatience ou irritation inhabituelle; • Tendance à s'isoler. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peurs envahissantes; • Sensation de panique; • Pensées négatives; • Tristesse, pleurs; • Perte de plaisir et manque d'intérêt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tension dans les muscles, inconfort ou douleurs; • Agitation et impossibilité de se relaxer,; • Sensation d'étouffer; • Étourdissements; • Nausées; • Baisse de concentration; • Perte du sommeil; • Tendance à se sentir fatigué; • Changements d'appétit (perte ou gain de poids); • Consommation accrue d'alcool, de drogues ou de tabac; • Maux de tête, indigestion, divers problèmes répétitifs.



Conséquences

Pour l'organisation :

- Augmentation des discussions au sujet du stress et de la pression;
- Absentéisme;
- Erreurs et baisse de la qualité du travail;
- Présentéisme;
- Diminution de la productivité;
- Roulement du personnel;
- Coûts associés;
- Charge de travail accrue pour les collègues;
- Détérioration du climat de travail.

CSN, 2014

Pour bien accompagner vos équipes en situation de crise, communiquer et faites preuve d'ouverture et d'empathie, rassurer tout en reconnaissant l'aspect exceptionnel de la situation. Lorsqu'une situation demande plus de soutien, vous pouvez être amené à agir de manière plus approfondie.

Remarque : vous n'êtes pas psychologue et vous avez déjà beaucoup à faire. Il est possible d'amener l'employé vers plus de bien-être pour mieux travailler ensemble, mais un soutien extérieur peut être également nécessaire.

6 conseils pour bien accompagner vos employés

Étape 1. Avoir un plan



Informez les employés que vous pensez et agissez en amont, que vous demeurez bien informés et que vous pouvez répondre à leurs questions.

Étape 2. Communiquer, partager et faire preuve d'ouverture



La peur et l'inquiétude s'installent en l'absence d'information à jour.



Étape 3. Sympathiser

Mentionnez que vous savez que cette situation est stressante. Soulignez qu'il est normal d'être anxieux.



Étape 4. Donner l'exemple

Rassurer – le mieux que vous le pouvez.



Étape 5. Comprendre



Étape 6. Rappeler que ce sont des mesures exceptionnelles

Ce qu'il faut absolument éviter



Étape 1. Le déni et la banalisation

Ils créent de l'insécurité.



Étape 2. Le surplus d'information

Une mise à jour quotidienne suffit..

Pou aller plus loin : [6 conseils pour répondre à l'anxiété des employés.](#)

Le CSMOCA a développé 4 capsules vidéos pour vous :

1. [Reconnaître les signes de stress et d'anxiété chez nos employés;](#)
2. [Gérer ses attentes envers soi-même et nos employés;](#)
3. [Gérer nos réactions aux stress et celles de nos employés;](#)
4. [Arriver à gérer le stress au sein d'une entreprise familiale.](#)



Une aide directe pour vos employés

Un groupe de chercheurs du Centre de Recherche de l'Institut Universitaire de Santé Mentale de Montréal (CR-IUSMM) a développé, conjointement avec le CSMOCA, un outil qui permet d'estimer le niveau actuel d'anxiété, de dépression et de réactions de stress post-traumatiques à partir de questionnaires élaborés dans les milieux cliniques et scientifiques.

Cet outil, qui nécessite moins de 10 minutes à compléter, propose également des ressources en ligne scientifiquement validées. Certains de vos employés vous semblent à risque ? proposez leur cet outil totalement anonyme en leur transmettant ce lien : [CONNAIS-TOI, TOI-MÊME](#)

Autres références

Lignes téléphoniques de soutien

- Info Santé : 811 -option 2 (consultation téléphonique gratuit et confidentiel) 211 (Trouver les services sociaux et communautaires locaux)
- 1 866 : APPELLE (277-3553) (Prévention du suicide 24/7)

Écoute entraide 1 855 EN LIGNE (365-4463) (Service d'écoute téléphonique pour tout le Québec 7/7)

Ministère de la Santé et des Services Sociaux

- [Fiche en santé mentale, consignes destinées aux gestionnaires- Coronavirus \(COVID-19\)](#).

Gouvernement du Canada

- [Espace Mieux-être Canada](#)

Ordre des Conseillers en Ressources Humaines Agréés

- [RH, le balado Spécial COVID-19 : Santé psychologique, peurs et angoisses](#)

Morneau Shepell & Commission de la santé mentale du Canada

- [Comprendre la santé mentale, la maladie mentale et leur incidence en milieu de travail](#)



Autres références (suite)

BienCanadiens par Morneau Shepell

- Accroître la capacité de résilience d'une équipe : votre rôle en tant que gestionnaire

Assurance collective des chambres de commerce

- Maintenir la sécurité psychologique des équipes qui travaillent à distance

Développement économique de Laval & Agir ensemble pour le développement des enfants

- Mieux comprendre la gestion des employés en temps de crise, à travers le prise de l'attachement de l'enfant

Institut national de psychiatrie légale Philippe Pinel

- Gérer les impacts psychologiques de la Covid-19 en milieu de travail (affiche)

Chambre de commerce du Montréal Métropolitain

- Webinaire: Préserver la santé mentale de ses employés en période de confinement

Association canadienne pour la santé mentale

- 6 conseils pour répondre à l'anxiété des employés reliée au COVID-19

Association québécoise des parents et amis de la personne atteinte de maladie mentale (AQPAMM)

- Série de fiches générales sur la santé mentale

Revivre

- Programme de soutien à l'autogestion de l'anxiété, de la dépression et de la bipolarité

Séances de soutien psychologique

- Québec, je te soutiens, Réseau Psy (4 séances à contribution volontaire et séances de groupe gratuites) Centre St-Pierre (télé-séances individuelles gratuites, Montréal)
- Accès Psy (séances individuelles de soutien à prix modiques partout au Québec)



N. B. Le contenu de ce guide regroupe des références provenant de diverses sources. L'information qui y est présentée n'est pas exhaustive et le lecteur est invité à consulter les sources officielles qui prévalent en tout temps. Pour tout conseil en la matière, communiquez avec un professionnel en ressources humaines ou un professionnel juridique.

Note : L'emploi du masculin a pour seul but de faciliter la lecture de ce document.

Document produit août 2020

Ce document vous est proposé par :



Avec l'aide financière de :

