

## Fiche en santé mentale Consignes destinées aux gestionnaires

17 avril 2020

Dans le contexte de la pandémie actuelle :

- Il est probable que vos employés vivent de nombreuses inquiétudes concernant les risques de contamination pour eux-mêmes, leurs familles et leurs amis;
- Il semble que les employés qui se sentent bien soutenus et « formés » par leurs supérieurs réagissent mieux en temps de crise;
- La peur et l'inquiétude s'installent en l'absence d'information à jour;
- Le sentiment d'impuissance augmente le niveau de stress et le sentiment de détresse;
- Les intervenants qui font face à des demandes accrues et persistantes de soutien peuvent se trouver à risque d'épuisement ou d'usure de compassion;
- La bienveillance et l'ouverture sont associées à une meilleure capacité à traverser l'adversité (Brillon, 2020);
- L'isolement physique diminue le risque de contamination. Cependant, l'isolement social augmente le niveau d'anxiété.

Tout en prenant **toutes les mesures dictées par le gouvernement du Québec pour diminuer les risques de contamination**, il est important de considérer également la santé et la sécurité psychologique de vos employés. **Assurez-vous de mettre en place toutes les mesures de protection recommandées par l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Référez-vous [aux recommandations de l'INSPQ pour l'évaluation du niveau de risque d'exposition des travailleurs de la santé lors de soins à un cas confirmé COVID-19](#). Référez-vous aux [recommandations de l'INSPQ concernant la levée des mesures d'isolement pour les travailleurs de la santé](#).**

Nous vous invitons également à :

- Adopter une attitude bienveillante et pragmatique (résolution de problème);
- Rester informés des diverses directives fournies par la direction et partager l'information régulièrement avec vos employés;
- Afin d'être informés des préoccupations de vos employés et de pouvoir y répondre autant que possible, mettre en place des canaux de communication bidirectionnels et souples, comme par exemple :
  - Donner l'occasion à tous les travailleurs qui le souhaitent de participer à des séances de désamorçage lorsqu'ils quittent le travail ou prennent une pause;
  - Offrir des « entrevues de fin de quart ».
- Fournir à vos employés les coordonnées du Programme d'aide aux employés (PAE) et les encourager à consulter au besoin;
- Comme la distanciation physique doit être favorisée, identifier les modalités à mettre en place dans votre équipe afin de répondre aux besoins de vos employés et de la clientèle, dont :
  - Offrir de la formation et du soutien technique concernant les diverses modalités de télétravail.

- Offrir des lieux de répit, des articles de rechange (pour ceux portant un masque pour prévenir l'infection, etc.), des aliments nutritifs, prévoir du temps suffisant pour les repas;
- Effectuer, si possible, une rotation des équipes et encourager la communication entre les équipes;
- Assurer le passage progressif des travailleurs d'un secteur à stress élevé, à un secteur à stress modéré, puis à faible stress;
- Valider le fait que la période que l'on traverse ensemble est stressante pour tous, sympathiser avec eux et les rassurer autant que possible en vous référant aux rapports indiquant que la plupart des personnes infectées par le virus guérissent;
- Autant pour vous que pour vos employés, favoriser l'autogestion efficace de la santé pendant et après les quarts de travail :
  - Prendre suffisamment de repos;
  - Avoir une alimentation suffisante et saine;
  - Maintenir un niveau adéquat d'activité physique;
  - Garder contact avec les amis et les proches;
  - Recourir aux outils de gestion du stress et de l'anxiété disponibles sur le site [www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/covid-19/directives-cliniques-aux-professionnels-et-au-reseau/](http://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/covid-19/directives-cliniques-aux-professionnels-et-au-reseau/)

**Protéger l'ensemble du personnel contre le stress chronique et les troubles mentaux durant cet épisode leur permettra de mieux assumer leurs rôles, qu'il s'agisse d'employés de soutien ou d'intervenants<sup>1</sup>.**

- Le fait de protéger tout le personnel du stress chronique et de pauvres conditions de santé mentale permettra de préserver leur capacité à offrir de meilleurs soins durant cette période. **Gardez en tête qu'il ne s'agit pas d'une situation qui disparaîtra du jour au lendemain.** Vous devez vous centrer sur la capacité pour votre équipe d'offrir des soins sur du **long terme plutôt que sur une réponse de situation de crise** à visée court terme. **Il s'agit d'un marathon et non pas d'un sprint.**
- Assurez-vous de communiquer la bonne information régulièrement avec tous les membres de votre équipe. Assurez-vous **d'alterner le personnel à des tâches dites « à stress plus élevé » avec celles dites « à stress moins élevé »**. Favoriser les équipes de soins couplant un **travailleur plus expérimenté avec un autre moins expérimenté**. Ce « couplage » permet d'augmenter le soutien, de surveiller le niveau de stress et d'améliorer les procédés sécuritaires. Assurez-vous que les travailleurs procédant au « outreach » sur le terrain interviennent toujours à deux. **Mettez en place des horaires flexibles** pour les travailleurs qui sont directement touchés ou qui ont un membre de la famille directement touché. **Intégrez à l'horaire une période permettant le soutien entre collègues.**
- Assurez-vous de **maintenir l'accès aux médicaments psychotropes** à tous les niveaux de soins. Les personnes atteintes de troubles mentaux ont besoin de leur traitement en continu, évitez tout arrêt soudain dû à l'inaccessibilité d'un médicament.

20-210-81W

<sup>1</sup> Tiré de deux documents : Mental Health and Psychosocial Considerations During COVID-19 Outbreak, Organisation Mondiale de la Santé, 27 février 2020, version 1,4, ET Prise en compte des aspects psychosociaux et de santé, Note d'information provisoire, Inter-Agency Standing Committee, mise à jour du 20 mars 2020.