

# La création d'une stratégie de santé mentale au travail : du début à la fin!

---

18 novembre 2019

**CivicAction**

@CivicActionGTHA



Commission de  
la santé mentale  
du Canada

Mental Health  
Commission  
of Canada

@CSMC\_MHCC

## Vous êtes en avance?

Découvrez où votre milieu de travail se trouve en termes de santé mentale **GRATUITEMENT**.

En moins de 3 minutes.

Commencez ici :

[mindsmatter.civicaaction.ca/](https://mindsmatter.civicaaction.ca/)

<https://soutienbienetre.civicaaction.ca/>

# Logistique

---

- Le webinaire ira de 12 h à 13 h (heure de l'Est)
- Il y aura une séance de questions/réponses à la fin du webinaire où les panélistes répondront à vos questions
- Utilisez la fonction de question/réponse en bas de votre écran pour poser vos questions pendant le webinaire
- Si vous souhaitez adresser une question à une panéliste en particulier, ajoutez son nom au début de votre question (ex : «@Liz: (votre question)»)
- Un enregistrement de la séance et la présentation seront affichés sur le site de la Commission de la santé mentale dans une ou deux semaines

# Les intervenantes d'aujourd'hui

---



**Linda Weichel,  
Vice-présidente  
des initiatives**



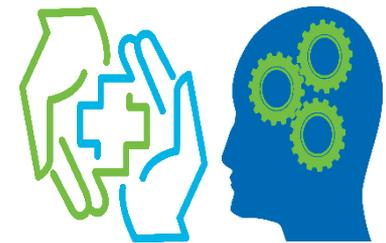
**Liz Horvath  
Gestionnaire, Lieu  
du travail, Premiers  
soins en santé  
mentale et Changer  
les mentalités,  
Commission de la  
santé mentale du  
Canada**



**Sylvie Latulippe  
Directrice, bien-  
être et relations  
avec les  
employés,  
Banque du  
Canada**



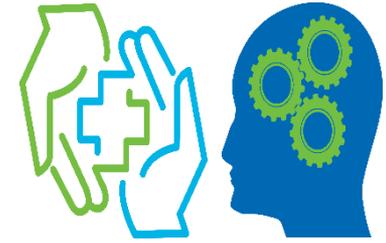
**Addie Greco-  
Sanchez,  
Présidente,  
AGS Rehab**



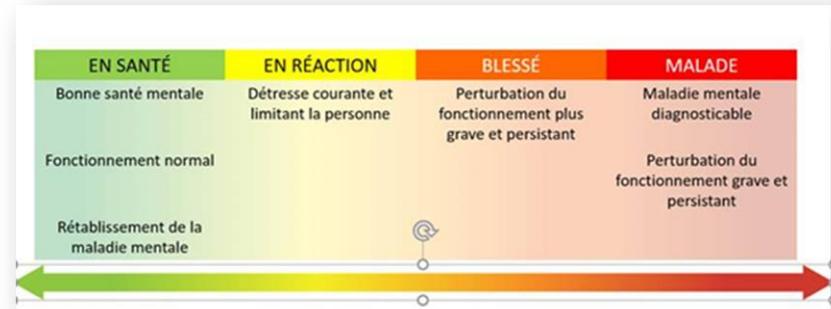
# La santé mentale au travail

## **Pourquoi mettre en place une stratégie de santé mentale au travail**

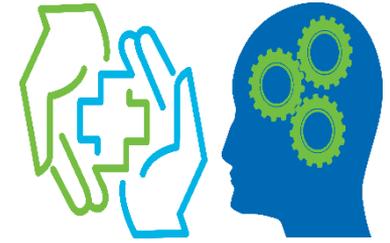
Liz Horvath  
Gestionnaire, Lieu du travail  
PSSM et Changer les mentalités  
Commission de la santé mentale du Canada



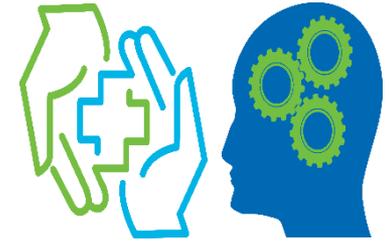
# Initiatives de la CSMC au travail



# Les bienfaits d'un milieu de travail en bonne santé mentale



- Amélioration du rendement des employés
- Renforcement de la sécurité
- Amélioration du bien-être des employés
- Amélioration du recrutement et de la rétention
- Réduction de l'absentéisme et du roulement du personnel
- Réduction des coûts des avantages sociaux et des demandes d'invalidité du personnel

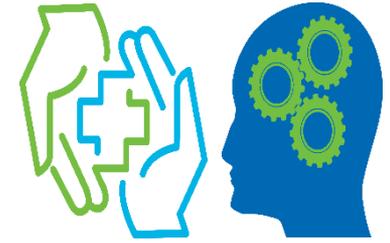


# La santé mentale

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.

Dans ce sens positif, la santé mentale est le **fondement du bien-être d'un individu et du bon fonctionnement** d'une communauté.

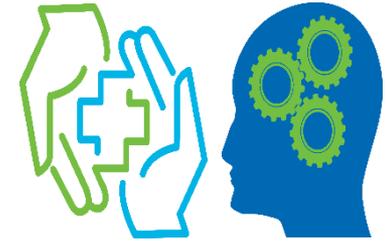
~ Organisation mondiale de la santé (surlignage ajouté)



## Un milieu de travail psychologiquement en santé et en sécurité

*Milieu de travail qui **favorise** le bien-être psychologique des travailleurs et qui **prévient activement les dommages** portés à leur santé mentale par négligence ou par insouciance, ou de façon délibérée.*

~ Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail (traduction libre)



## Norme nationale pour la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail

### 5 piliers pour votre stratégie de santé mentale au travail

#### Programmes

Campagnes de sensibilisation au travail

Département de services de santé professionnelle

Programme de bien-être intégré

Outils de croissance personnelle

#### Politiques

Politiques d'adaptation

Plans de retour au travail

Reconnaissance des employés

Espace privé (p. ex., salle silencieuse)

#### Bienfaits

Programme d'aide aux employés

Congé pour MST

Congé payé pour RDV médicaux et obligations familiales

Prise en charge des médicaments

Prise en charge des services psychologiques

#### Formation

Résilience

Formation en santé mentale (PSSM)

Formation anti-stigmatisation (L'esprit au travail)

Respect au travail

Formation de gestion

#### Évaluation

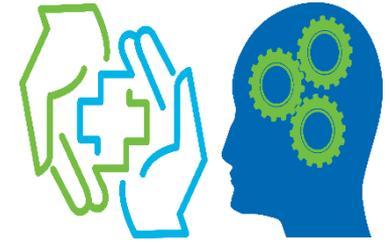
Sondage des employés (Protégeons la santé mentale au travail)

Outil d'audit interactif

Santé mentale au travail (Excellence Canada)

Évaluations des risques pour la santé

### Homologation/certification



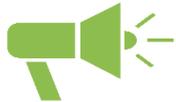
## Neuf pratiques prometteuses



Définir une analyse de rentabilité



Veiller à l'engagement dans toute l'organisation



Communiquer largement et efficacement



Bâtir une culture de santé et sécurité psychologiques



Veiller à avoir des ressources adéquates pour la mise en place



Sélectionner les meilleures actions pour votre organisation



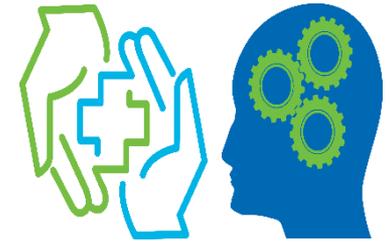
Réfléchir à la santé et sécurité psychologiques en période de changement



Mesurer les répercussions de la mise en place de la Norme



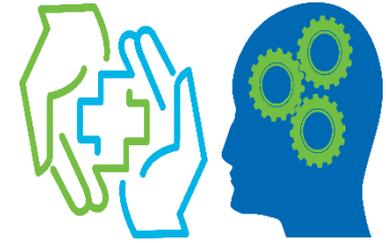
Maintenir les efforts de mise en place



# Les clés de la réussite

- Leadership
- Confiance
- Communication





## Thank you/Merci

Pour en savoir plus ou pour poser des questions sur la formation ou la mise en place d'une stratégie de santé mentale au travail, communiquez avec

Liz Horvath

613-325-3818

[lhovath@mentalhealthcommission.ca](mailto:lhovath@mentalhealthcommission.ca)

 [www.theworkingmind.ca](http://www.theworkingmind.ca)

 [/TWM.Canada](https://www.facebook.com/TWM.Canada)

 [/TWM\\_Canada](https://twitter.com/TWM_Canada)

 [www.mhfa.ca](http://www.mhfa.ca)

 [/MHFA.Canada](https://www.facebook.com/MHFA.Canada)

 [/MHFA\\_PSSMCanada](https://twitter.com/MHFA_PSSMCanada)



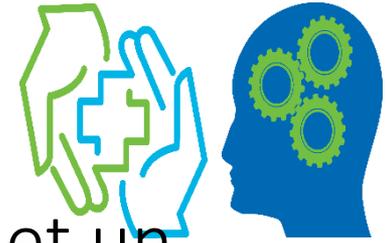
# Stratégie de la Banque du Canada en matière de santé mentale

Sylvie Latulippe, directrice, Mieux-être et relations avec les employés  
Banque du Canada

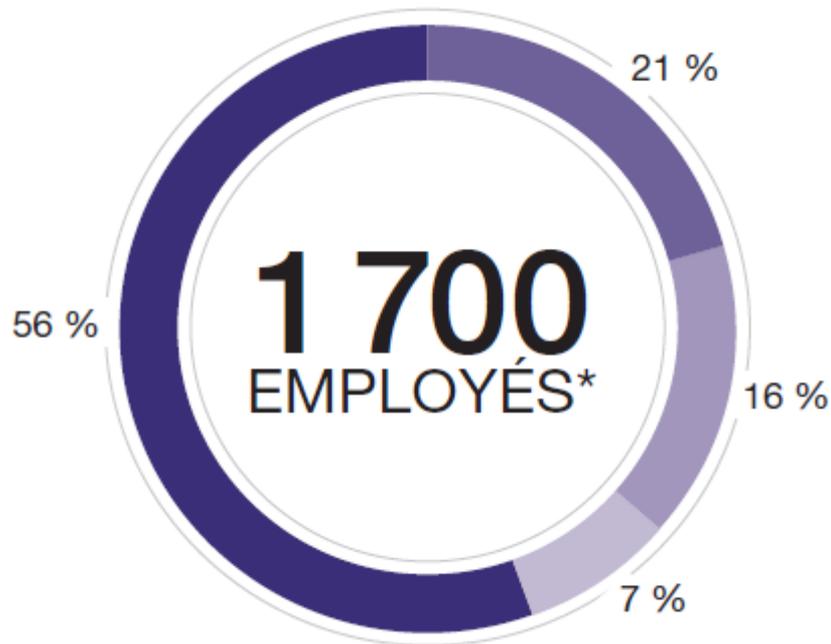


La création d'une stratégie de santé mentale au travail : du début à la fin!

18 novembre 2019

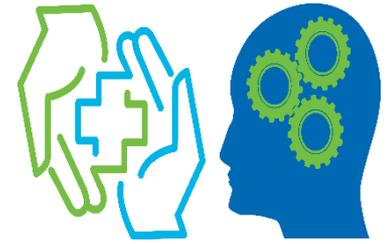


# Un des 100 meilleurs employeurs au Canada et un personnel très motivé



- Personnel administratif et de supervision
- Leaders et cadres
- Spécialistes des opérations et techniciens spécialisés
- Travailleurs du savoir et professionnels (sans tâches de gestion)

\* Comprend environ 1 500 employés chargés des activités essentielles et 200 employés temporaires embauchés pour des projets

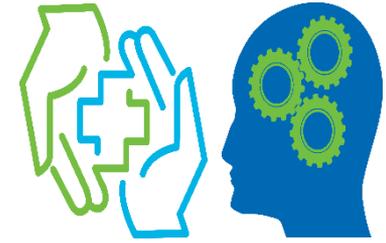


## Qu'est-ce qui a poussé la Banque à créer une stratégie de santé mentale?

La Banque possède déjà une forte base pour sa stratégie, constituée de services, de programmes, de politiques et de formations qui favorisent le mieux-être des employés.

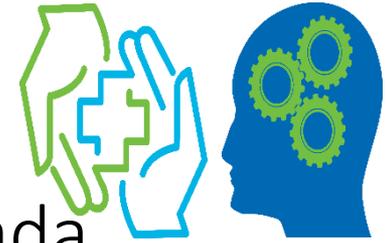
En 2018, la Modernisation des RH – un programme de trois ans visant à transformer les programmes, les services et les technologies des RH – nous a donné l'occasion :

- de passer en revue nos programmes actuels de mieux-être afin de tirer parti de nos forces et de combler les lacunes;
- de concevoir une stratégie de mieux-être comprenant des programmes novateurs et inclusifs qui répondent aux besoins de tous les membres de notre effectif diversifié;
- de faire de la Banque un chef de file en matière de santé et de mieux-être au travail parmi les meilleurs employeurs canadiens.



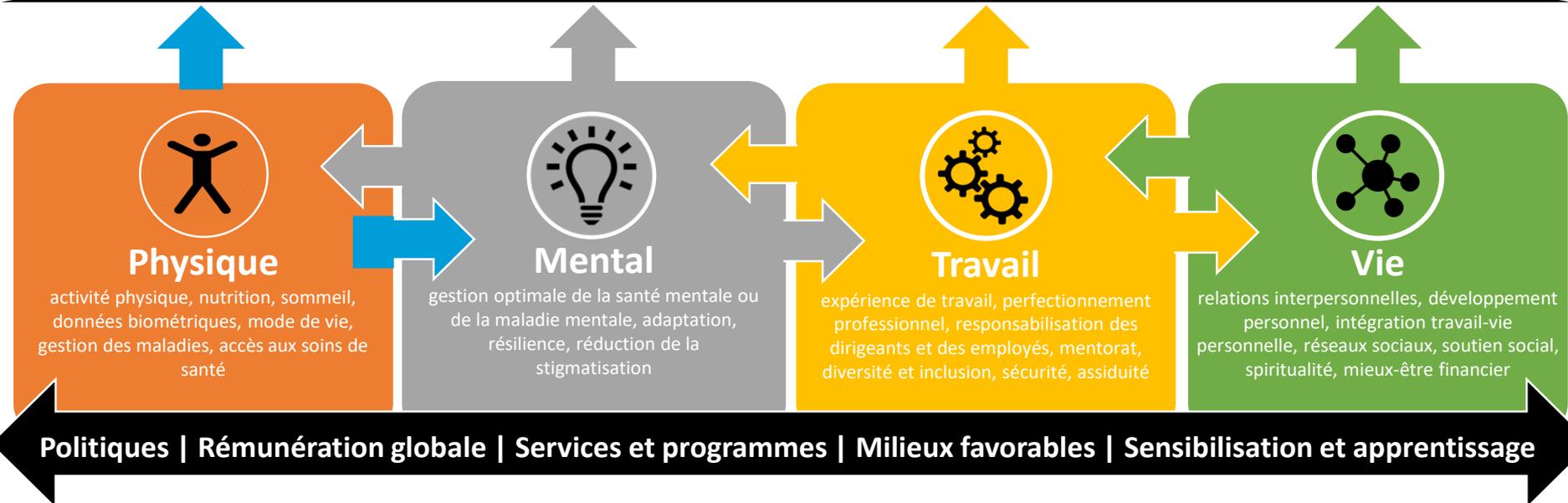
# Comment nous avons obtenu le soutien et l'adhésion de la Haute Direction

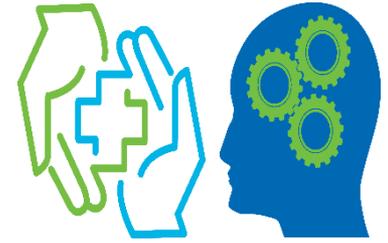




# Stratégie de mieux-être de la Banque du Canada

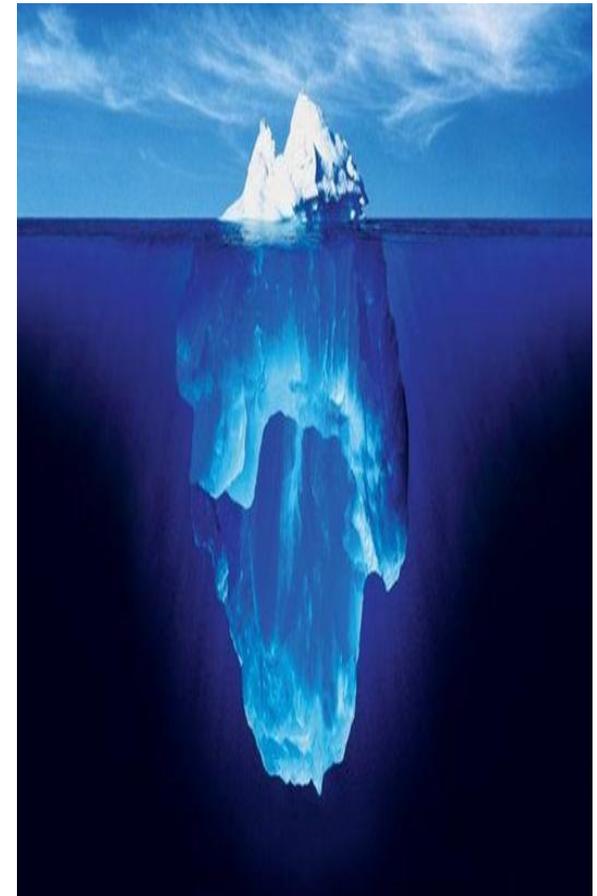
## Effet positif sur les personnes et la culture

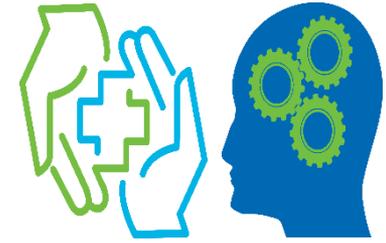




## Comment nous mesurons les effets

- Rendement de l'investissement (avantages financiers et autres)
  - Réduction des coûts liés aux soins de santé
  - Augmentation de la productivité
  - Diminution des risques pour la santé des employés
  - Baisse de l'absentéisme
- Valeur de l'investissement (changement de comportement)
  - Meilleurs résultats au sondage sur la mobilisation du personnel pour ce qui est de la mobilisation, de la diversité, de la charge de travail et de la satisfaction à l'égard de l'emploi
  - Adoption d'habitudes de vie plus saines après la participation à des activités de sensibilisation, d'apprentissage et de formation





**Mobilisation,  
satisfaction**



**Capacité,  
rendement**



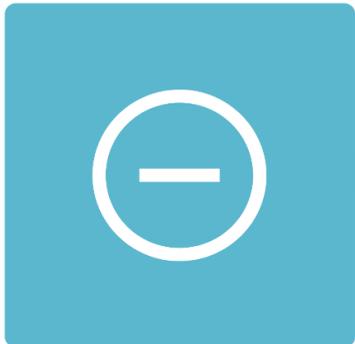
**Recrutement,  
fidélisation**



**Mode de  
vie sain**



## Avantages d'une stratégie de mieux-être



**Coûts des  
soins de santé**



**Risques pour  
la santé**



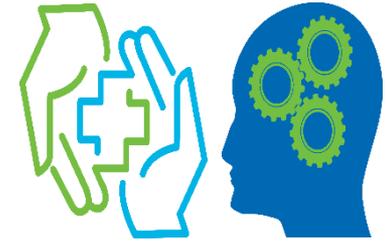
**Coûts des  
médicaments**



**Journées  
d'absence**



**Coûts des  
réclamations**



# Santé mentale

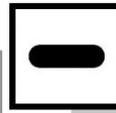


*D'où nous partons...*



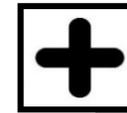
## Mesures

- Prestations d'invalidité de courte et de longue durée : types de demandes et coût
- Services en cours d'emploi : types, durée et coût
- PAEF : taux d'utilisation des services de santé mentale
- Évaluation des risques pour la santé : résultats globaux liés à la santé mentale
- Activités ou formations sur le mieux-être : inscriptions, participation, résultats des sondages (avant / après) et intérêt suscité



## Lacunes

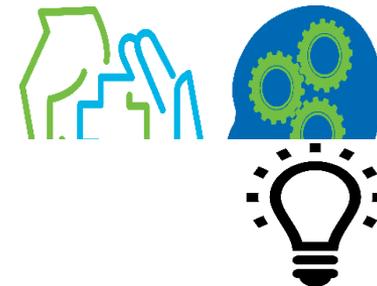
- Nombre de demandes de prestations pour troubles de santé mentale plus élevé que la moyenne du secteur
- Occasion de revoir les avantages sociaux offerts pour les services de psychologie
- Faible utilisation du PAEF
- Formation ponctuelle plutôt qu'obligatoire des leaders en matière de santé mentale



## Atouts

- PAEF de base, mais possibilité de diversifier l'offre de services
- Services en cours d'emploi offerts, mais sous-utilisés et peu connus
- Évaluation des risques pour la santé disponible, mais non utilisée
- Ces atouts devaient être valorisés!

# Santé mentale



## *Ce que nous avons fait...*

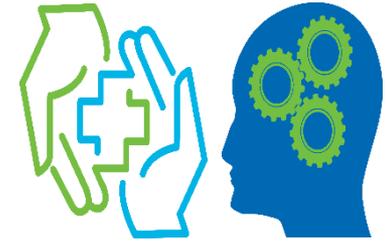
- Promouvoir les services, programmes et ressources conçus pour soutenir la santé mentale des employés et des équipes
- Mettre en œuvre la phase 1 du programme de sensibilisation et de formation sur la santé mentale destiné aux premiers répondants (Sécurité)
- Effectuer une analyse de la santé et de la sécurité psychologiques, afin de cerner les lacunes et de mettre en œuvre un plan pour répondre aux enjeux prioritaires

## *Ce que nous faisons...*

- Organiser le Mois du mieux-être – un événement annuel axé sur quatre piliers, dont la santé mentale – qui prévoit des webinaires, des conférences, des consultations et une foire sur le mieux-être
- Favoriser la prévention en faisant la promotion du programme Services en cours d'emploi
- Mener un programme pilote de formation en santé mentale pour les leaders

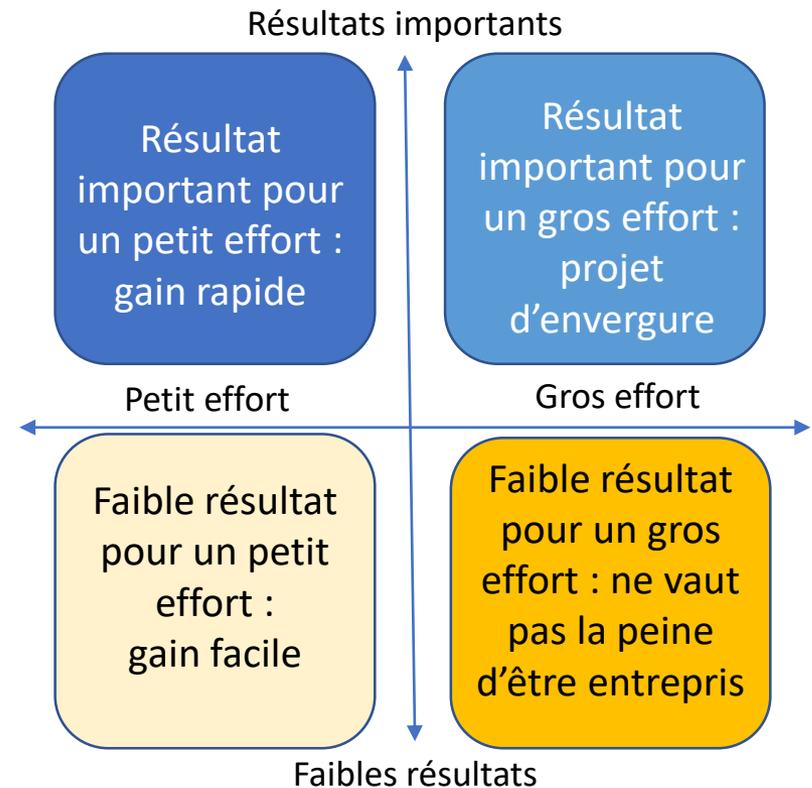
## *Où nous voulons aller...*

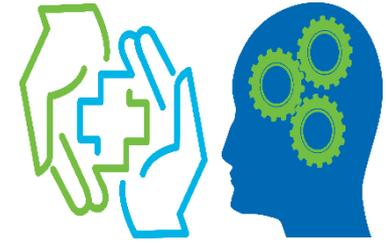
- Mettre en œuvre la phase 2 de la stratégie de formation en santé mentale destinée aux leaders et aux employés
- Mener une campagne de sensibilisation pour réduire la stigmatisation, et promouvoir la santé mentale et la prise en charge de sa santé mentale
- S'aligner sur les autres priorités des RH (recrutement, diversité et inclusion) pour mettre en place des services, des ressources et des outils qui aident à recruter et à maintenir en poste des personnes atteintes de maladie mentale



## Rester focalisé

- Quel problème essayons-nous de régler?
- À quel besoin voulons-nous répondre?
- Quelles sont les lacunes?
- Comment mesurerons-nous la réussite?
- Quel est l'effort exigé par rapport au résultat attendu?





# Ingrédients essentiels à notre réussite

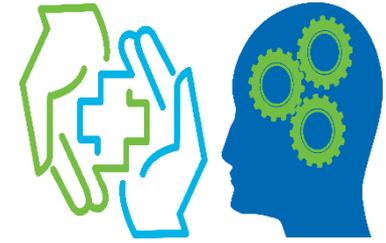
## Tirer parti de divers éléments : pas d'approche universelle

### Activités et programmes

- Tableau de bord sur l'état d'esprit du personnel
- Nouveau PAEF et nouvelle application
- Indice de santé globale
- Foire sur le mieux-être
- Centre de mieux-être
- Centre bonne FORME
- Avantages sociaux flexibles
- Formation sur la santé mentale (en personne et en ligne)

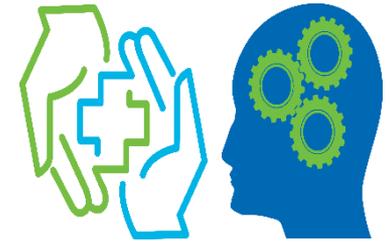
### Tactiques

- Webinaires (4 à 6 par année)
- Promotion et sensibilisation (Info-flash et Télé-info)
- Témoignages de leaders
- Articles
- Exposés à l'intention des leaders sur les Services en cours d'emploi
- Séance de consultation sur les données corporelles



# Approche globale axée sur la collaboration





Merci!

Questions?



# LA CRÉATION D'UNE STRATÉGIE DE SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL : DU DÉBUT À LA FIN!

Addie Greco-Sanchez, présidente  
AGS Rehab Solutions Inc.

*le 20<sup>e</sup> siècle de muscles est devenu  
le 21<sup>e</sup> siècle du cerveau*



sale et grossier

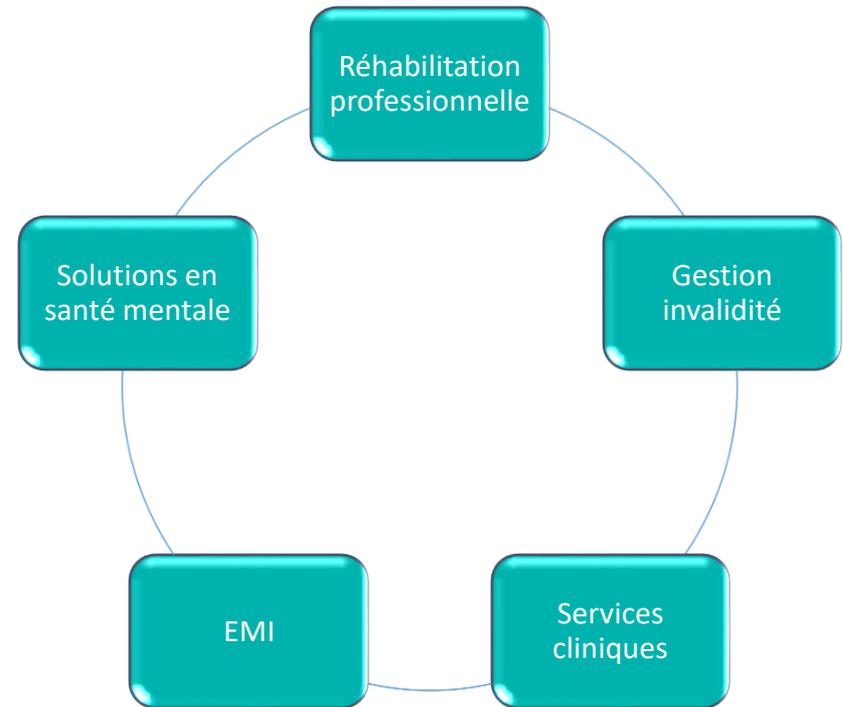


grossièrement stressant

# Les petites entreprises peuvent faire de **GRANDES** choses en santé mentale

# Qui est AGS?

- 20 employés au siège de Mississauga, et plus de 500 professionnels ailleurs au Canada
- Services de gestion et évaluation d'invalidité et des solutions professionnelles aux assureurs, employeurs, avocats et agences gouvernementales
- Intérêt envers tout ce qui touche à la santé mentale—30 % des demandes d'invalidité et 70 % des coûts d'invalidité sont liés à la santé mentale\*
- A reçu le *prix Canada pour l'excellence* en 2017, reconnaissance **OR** pour la *Santé mentale au travail*®

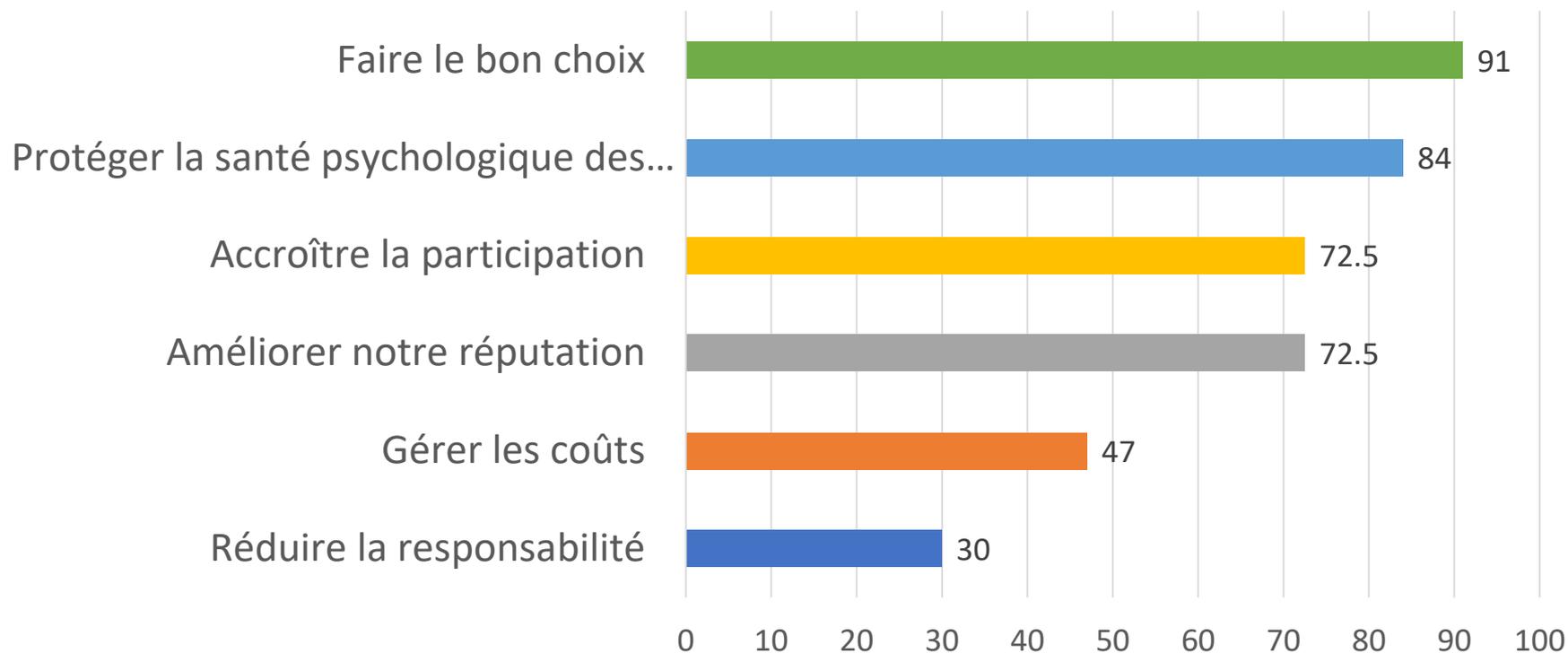


# Le parcours d'AGS



- 2013 : Décide d'inclure la santé mentale à notre plan stratégique comme priorité
- 2013 : fait partie de la campagne *Not Myself Today*
- 2014-2017 : participe au projet de recherche à étude de cas de la CSMC, mettant en place la norme
- 2017 : reçoit le prix Canada pour l'excellence, reconnaissance Or pour la santé mentale au travail
- Depuis 2013...création de ressources de santé mentale, programme d'aide aux employés, création d'un comité de bien-être

## Raisons de mise en place



**Proportion (%) des organisations adoptant cette raison**

*Statistiques fournies par la CSMC en mars 2017*

## Initiatives communautaires d'AGS



*Programme scolaire d'automne*



# *Participation psychologique*



## *3 facteurs derrière la réussite de la campagne*

- Responsabilité d'entreprise et sociale
- Réaction et participation des employés
- Reconnaissance comme leader de l'industrie et employeur de choix



# *Difficultés de mise en place*

## *Peu importe la taille...*

- Ressources financières
- Capital humain
- Manque d'uniformité des données
- Participation, résistance au changement
- Grand changement organisationnel
- Incertitude dans la définition et le rapport du « stress excessif »
  - > P. ex, projet de loi 127 du WSIB sur le stress mental chronique



# *Quel est le coût pour VOUS d'ignorer la santé mentale au travail?*

## **Tangible :**

- Taux d'absentéisme
- Taux de roulement du personnel
- Coût des contribution CAT
- Coût des primes d'assurance de groupe
- Présentéisme
- Recrutement
- Productivité

## **Intangible :**

- Milieu de travail
- Conflits et doléances
- Motivation
- Engagement
- Qualité du service
- Créativité
- Qualité des décisions

*Intégrer les pratiques  
d'excellence en santé  
mentale –  
Nous n'avons pas fini...*

*C'est tout un  
cheminement!*



*Merci d'avoir écouté!*

Contact :

Addie Greco-Sanchez

Courriel :

[agsanchez@agsrehab.com](mailto:agsanchez@agsrehab.com)

Téléphone : 416 508-1285

# MINDSMATER

Workplace mental health just got easier.

Le programme Soutien Bien-être de CivicAction offre un outil d'évaluation par Internet en français et en anglais pour aider les employeurs à savoir rapidement où leur organisation en est dans le soutien de la santé mentale de ses employés et comment faire plus.

Commencez ici : [soutienbienetre.civicaction.ca](https://soutienbienetre.civicaction.ca)

✓ **Gratuit**

✓ **Facile à utiliser**

✓ **Confidentiel**

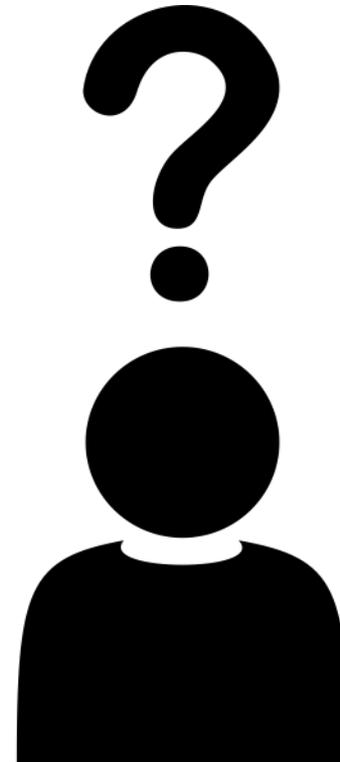
✓ **Moins de 3 minutes**

Les participants sont connectés à des ressources existantes correspondant à leurs besoins et bénéficient d'opportunités d'apprentissage entre homologues, dont des témoignages, des webinaires et de la narration.

## SOUTIEN BIENÊTRE

Pour une meilleure santé mentale au travail

**Utilisez la fonction question/réponse en bas de votre écran pour poser vos questions.**



**Outil d'évaluation en ligne de 3 minutes à [soutienbienetre.civicaction.ca](https://soutienbienetre.civicaction.ca)**

**Qui vous donne trois actions que votre organisation peut faire pour soutenir la santé mentale au travail en :**

- Sensibilisation et formation
- Soutien organisationnel
- Leadership

**Contact :**

[linda.weichel@civicaction.ca](mailto:linda.weichel@civicaction.ca)



Commission de  
la santé mentale  
du Canada

Mental Health  
Commission  
of Canada

### **Ressources gratuites**

- Être un employé consciencieux : orientation
- Affiches personnalisables sur les facteurs au travail
- La norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail
- Assembler les pièces

**Anglais :**

<https://www.mentalhealthcommission.ca/English/what-we-do/workplace/national-standard>

**Français :**

<https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/ce-que-nous-faisons/sante-mentale-en-milieu-de-travail>

**Contact :**

[lhovath@commissionsantementale.ca](mailto:lhovath@commissionsantementale.ca)