

Emploi et Développement social Canada (EDSC)

Gouvernement du Canada

LE RÉSEAU GESTIONNAIRE À GESTIONNAIRE (GàG)

—

GOUVERNANCE



Santé Mentale

Un milieu de travail sain et respectueux.
C'est la responsabilité de tous.



Santé Mentale

Un milieu de travail sain et respectueux.
C'est la responsabilité de tous.

INTRODUCTION

Le but de ce document est d'établir les responsabilités, les procédures et les exigences nécessaires à l'atteinte des objectifs du Réseau Gestionnaire à Gestionnaire (GàG) nouvellement créé d'Emploi et Développement Social Canada (EDSC).

Au Canada, une préoccupation grandissante est l'incidence qu'a la maladie mentale sur les gens au cours de leur carrière, alors que plusieurs sont touchés au plus fort de leurs années actives. Il est impossible de savoir exactement comment chaque personne aux prises avec une maladie mentale se sent ou comment elle voit sa vie et le monde autour d'elle, incluant son milieu de travail et ses relations avec ses collègues et sa gestion. La situation de chacune est unique.

De vingt à vingt-cinq pour cent de la main-d'œuvre canadienne serait touchée par des problèmes de santé mentale passant du stress, à l'épuisement professionnel, et à la dépression. Ces situations, et d'autres problèmes de santé mentale, peuvent entraîner d'importantes invalidités de longue durée. Aucune autre maladie n'a autant de conséquences sur l'effectif canadien.

Aucun autre type de maladie n'a un tel impact sur la population active du Canada. Les idées erronées et les stéréotypes négatifs associés à la santé mentale ont une incidence sur la fonction publique du Canada autant que sur toute autre organisation.

Un milieu de travail sain est essentiel à la santé physique et psychologique de tous les employés de la fonction publique, car c'est ce qui leur permet de tirer le meilleur parti de leurs talents, de leurs compétences et de leur énergie dans la prestation des services aux citoyens. Dans le cadre intégré sur la santé mentale en milieu de travail d'EDSC, on a relevé la nécessité de mettre les renseignements et les compétences requises à la disposition des gestionnaires pour les aider à répondre aux besoins ayant trait à la santé mentale et au mieux-être des employés.

Le terme « enjeux liés à la santé mentale » désigne un vaste spectre de situations auxquelles font face les employés d'EDSC. Il peut s'agir, entre autres, de sentiments de dépression ou d'anxiété, de colère, du fait de surmonter une expérience traumatisante ou de se sentir accablé, de toxicomanie ou de l'adoption de comportements autodestructeurs. Il comprend également les difficultés de la vie que peuvent éprouver les employés d'EDSC, comme la rupture d'un mariage, un stress ou un conflit grave au travail, une maladie, la perte d'un être cher ou d'un pair, etc.

Au total, 109 gestionnaires ont été consultés en 2017 afin que soient cernés, d'une part, leurs besoins quant au soutien de leurs employés éprouvant des problèmes de santé mentale et de mieux-être et, d'autre part, les obstacles et les croyances pouvant entraver l'accès à des services ou des programmes d'aide. Pour les constatations détaillées, veuillez consulter l'annexe A.

LE RÉSEAU GESTIONNAIRES À GESTIONNAIRES (GàG)

OBJECTIF

L'objectif clé du Réseau Gestionnaires à Gestionnaires (GàG) est de fournir une plateforme par l'entremise de laquelle les gestionnaires de tous les niveaux (p. ex. tout employé, peu importe son groupe ou niveau) qui gèrent et supervisent d'autres employés pourront échanger et s'épauler pour contribuer au maintien d'un milieu de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique pour tous leurs subordonnés.



Le Réseau GàG a été mis sur pied pour répondre aux besoins déterminés par les gestionnaires d'EDSC lors des consultations, notamment à la nécessité d'une plateforme informelle, sécuritaire et confidentielle qui leur permet de nouer des liens avec d'autres gestionnaires aux fins suivantes :

- s'aider les uns les autres afin de relever les défis quotidiens et d'atténuer les facteurs de stress liés à la santé mentale et au bien-être de leurs employés;
- de mettre en commun des idées et des expériences personnelles afin de prendre des mesures à l'égard des besoins liés à la santé mentale et au bien-être de leurs employés ainsi que d'y répondre et de les prévenir;
- de se familiariser avec les ressources et les outils mis à leur disposition pour gérer les situations qui peuvent nécessiter une intervention hâtive ou une gestion active des cas, le cas échéant;
- d'acquérir des aptitudes, des compétences et de la résilience afin de promouvoir et de maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique pour tous leurs employés.

PRINCIPES

Grâce au rapport individuel créé entre les gestionnaires, on s'attend à ce que le GàG aide les gestionnaires à découvrir de nouvelles façons d'aborder la stigmatisation, les idées erronées et les stéréotypes négatifs systématiques associés à la santé mentale.

Il n'est pas prévu que le Réseau comble **toutes** les lacunes cernées par les gestionnaires pendant les consultations qui ont eu lieu en 2017. On s'attend plutôt à une initiative de transformation progressive.

La gouvernance et l'exécution des activités du Réseau GàG ne seront pas visées par le cadre de gestion du rendement d'EDSC. À ce titre, la communication sera hautement confidentielle et aura pour seul objet de fournir un soutien aux gestionnaires plutôt que de mesurer leur rendement dans leur rôle de gestionnaires.

REMARQUE : Le Réseau GàG ne s'adresse pas aux gestionnaires qui éprouvent personnellement des problèmes de santé mentale ou de bien-être (anxiété, dépression ou difficultés professionnelles ou dans la vie personnelle, etc.). Les gestionnaires éprouvant de tels problèmes peuvent recourir au Programme de Soutien par les Pairs (PSP) ou à d'autres ressources offertes à EDSC. L'annexe B présente une liste des questions les plus fréquemment posées concernant le Réseau GàG.

PROJET PILOTE

Le GàG est une nouvelle initiative élaborée par l'entreprise de consultation Innovation en santé mentale (CISM) en collaboration avec EDSC. Il est fondé en grande partie sur le Programme de Soutien par les Pairs mis au point par cette entreprise et qui a fait ses preuves depuis de nombreuses années. Cependant, les besoins des gestionnaires à la recherche de soutien pour les employés qui éprouvent des problèmes de santé mentale et de bien-être psychologique diffèrent de ceux d'employés à la recherche de soutien pour surmonter leurs problèmes personnels. Par conséquent, il est important de mettre à l'essai les paramètres d'une plateforme qui s'avère une source efficace de soutien pour les gestionnaires, non seulement pour qu'elle puisse répondre à leurs besoins actuels, mais pour qu'elle soit en mesure de s'ajuster et de s'adapter à l'évolution de leurs besoins.

Dans un premier temps, cette initiative est donc mise à l'essai avec un plus petit nombre de participants afin de valider les éléments suivants : la structure de gouvernance et le format du Réseau, le rôle et les compétences des Ambassadeurs ainsi que les lignes directrices et les codes de conduite des Ambassadeurs. Cependant, parce que cette initiative est tout à fait nouvelle, il est prévu qu'au cours de la première année, le projet pilote permettra à EDSC et à CISM de déterminer les modifications nécessaires pour soutenir les Ambassadeurs. Cela permettra, non seulement, de répondre aux besoins actuels exprimés par les gestionnaires, mais également d'ajuster et



d'adapter le Réseau pour répondre à leurs besoins changeants et tenir compte de l'évolution de la nature du travail et du milieu de travail. Par conséquent, au cours de la première année, le suivi et l'évaluation continue du projet pilote seront essentiels aux fins de la détermination des prochaines étapes.

Les résultats du projet pilote serviront également de base au développement d'autres initiatives visant à atteindre les objectifs. Veuillez consulter l'annexe C pour connaître les jalons et les échéances du projet pilote.

STRUCTURE DE RAPPORT DU RÉSEAU GàG

Les Ambassadeurs du Réseau GàG relèvent du bureau national de gestion du Réseau GàG (BNGRG) qui, pendant la période du projet pilote, relèvera des coprésidents du comité national de mise en œuvre de la stratégie sur la santé mentale et le mieux-être qui, à leur tour, relèvent du champion ministériel de la santé mentale qui, enfin, relève de la haute direction d'EDSC (voir le graphique ci-dessous). Bien que la structure soit hiérarchique, le but et l'objectif sont d'avoir une structure de gouvernance dynamique qui s'adapte aux besoins en évolution.



FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS

MINISTÈRE (EDSC)

En tant qu'organisation, EDSC doit veiller à ce que les avantages du Réseau soient pleinement réalisés :

- Il doit faire connaître adéquatement le programme à l'échelle de l'organisation, et promouvoir et encourager son utilisation au moyen de programmes de sensibilisation et d'éducation à l'intention de tous les employés.
- Il doit maintenir des communications ouvertes et continues avec le champion de la santé mentale en milieu de travail d'EDSC pour s'assurer que le Réseau est adapté aux besoins des gestionnaires.



CO-PRÉSIDENT(E)S, COMITÉ DE MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE SUR LA SANTÉ MENTALE EN MILIEU DE TRAVAIL

Durant le projet pilote, les coprésidents du comité de mise en œuvre de la stratégie sur la santé mentale en milieu de travail d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) seront responsables de l'élaboration, de la planification, de la mise en œuvre, de l'amélioration et de la surveillance du Réseau GàG afin d'assurer que celui-ci répond aux besoins actuels et futurs des gestionnaires par les moyens suivants :

- collaboration avec Innovation en santé mentale lors de la création du Réseau et des outils;
- promotion du programme et de son utilisation à l'échelle de l'organisation;
- coordination de la formation destinée à un nombre suffisant d'employés pouvant jouer le rôle d'Ambassadeur du Réseau GàG et assurance, dans la mesure du possible, qu'ils représentent la diversité de l'effectif du Ministère;
- création d'occasions de perfectionnement continu des compétences dont pourraient tirer parti les Ambassadeurs du Réseau GàG pour s'assurer que le Ministère élabore constamment un bassin de ressources expérimentées pour appuyer les objectifs en matière de santé mentale et de mieux-être psychologique;
- maintien d'une communication ouverte et constante avec les différents intervenants du Réseau GàG pour s'assurer que le programme demeure adapté aux besoins des gestionnaires.

BUREAU NATIONAL DE GESTION DU RÉSEAU GàG À EDSC

Pendant le déroulement du projet pilote, le bureau national de gestion du Réseau GàG sera responsable de l'exécution du projet pour le compte des coprésidents du comité national de mise en œuvre de la stratégie sur la santé mentale et le mieux-être. En outre, les responsabilités du bureau seront notamment les suivantes :

- soutenir tous les Ambassadeurs du Réseau GàG.
- Agir à titre de principale personne-ressource pour toute question ou préoccupation et tout problème ayant trait à la mise en œuvre du Réseau à EDSC.
- Fournir une orientation opérationnelle, des conseils et un leadership professionnel en ce qui concerne l'élaboration, la mise en œuvre, l'exploitation et la durabilité du Réseau.
- Agir en tant qu'agent de liaison pour la collecte et la diffusion de renseignements et de communications concernant le Réseau.
- Fournir des mises à jour, des conseils, des recommandations et des conseils sur la gestion de cas précis et la résolution de problèmes importants concernant les Ambassadeurs, en fonction des besoins.
- Mener ou coordonner, le cas échéant, l'évaluation et le processus d'établissement de rapports.
- Cerner les besoins en matière de formation et de perfectionnement professionnel en consultation avec les intervenants clés et des professionnels du milieu.
- Assurer la liaison et la consultation sur les éléments pertinents avec, le cas échéant, les principaux intervenants, principalement, les coprésidents du Comité directeur de la Communauté nationale des gestionnaires d'EDSC.

AMBASSADEURS du RÉSEAU GàG

Les Ambassadeurs du Réseau GàG seront des gestionnaires chevronnés dotés de l'expérience, des compétences et du profil adéquats qui auront été choisis soigneusement dans le cadre d'un processus de sélection. Ce seront des gestionnaires, c.-à-d. n'importe quelle personne, peu importe son titre ou niveau, qui a des subordonnés, de l'expérience dans le soutien des employés aux prises avec des difficultés liées à la santé mentale en vue de les aider à rester en poste ou à le réintégrer après un congé prolongé, le cas échéant. Les Ambassadeurs du Réseau GàG n'offrent ni de consultation psychologique ni de conseils cliniques (voir l'annexe D pour plus de détails



sur le rôle des Ambassadeurs et leur profil de compétences). Un Ambassadeur du Réseau GàG est un bénévole qui accepte un engagement initial d'au moins deux ans (renouvelable).

Voici un aperçu des responsabilités des Ambassadeurs :

- Terminer avec succès la formation d'Ambassadeur du Réseau GàG ainsi que la séance d'orientation et les modules/séances de formations supplémentaires, au besoin.
- Établir des liens avec les collègues et une relation fondée sur la confiance, le respect, l'authenticité et l'empathie, tout en maintenant des limites claires.
- Respecter et préserver la confidentialité des renseignements personnels conformément à la section sur la confidentialité.
- Appliquer et respecter les principes de l'autogestion de la santé afin d'atténuer l'incidence du travail d'Ambassadeur du Réseau GàG sur la charge de travail habituelle.
- Aider les collègues qui s'efforcent de soutenir les membres de leur équipe touchés par les difficultés liées à la santé mentale et s'employer à créer une équipe de travail et un milieu de travail harmonieux.
- Explorer avec les collègues la disponibilité des ressources existantes pour répondre aux divers besoins des employés.
- Contribuer à l'éducation et à la sensibilisation en milieu de travail, au besoin.
- Faire rapport de renseignements non confessionnels sur le soutien apporté à l'aide de l'outil de production de rapports (à confirmer).
- Exécuter d'autres tâches administratives attribuées aux Ambassadeurs du Réseau GàG à mesure qu'elles se révèlent au cours du projet pilote.
- Éviter les situations de conflits d'intérêts en tant qu'Ambassadeur du Réseau GàG en n'apportant pas de soutien à des collègues pouvant avoir un lien de parenté ou lorsqu'il peut y avoir d'autres conflits d'intérêts.
- Accepter et respecter le code de conduite d'EDSC et les lignes directrices à l'intention des Ambassadeurs du Réseau (annexe E).
- Signaler, à leur discrétion, tout problème au point de contact désigné du bureau national de gestion du réseau GàG en temps opportun.
- Maintenir un contact régulier avec la personne-ressource désignée pour soulever des questions ou des préoccupations découlant du soutien apporté.
- Informer sur les tendances, les difficultés ou les pratiques prometteuses.
- Participer à des stages de formation et à des séances de perfectionnement annuelles pour demeurer engagés et se tenir à jour concernant l'évolution du Réseau GàG.
- S'assurer que ses activités en tant qu'Ambassadeur du Réseau GàG n'entravent pas l'aptitude à remplir les fonctions habituelles du poste occupé.

Pour devenir Ambassadeurs, les gestionnaires choisis à l'issue du processus de sélection doivent avoir participé au préalable à une séance d'orientation. L'annexe F fournit des détails sur le contenu de la séance d'orientation.

ACCÈS AUX PROGRAMMES RESEAU GàG

Les gestionnaires de tous les niveaux (c.-à-d. tout employé, peu importe son groupe ou niveau) qui gèrent ou supervisent d'autres employés peuvent, par l'entremise d'un processus d'auto jumelage, choisir d'entrer en rapport avec un Ambassadeur du Réseau GàG en consultant le répertoire de renseignements personnels affichés sur l'intranet d'EDSC (iService).

Les gestionnaires qui choisissent de communiquer avec un Ambassadeur du Réseau GàG devraient s'attendre à dialoguer avec un gestionnaire ayant vécu des situations similaires auparavant. Ils organiseront une



première série de deux rencontres privées et confidentielles qui pourraient durer de 30 à 60 minutes (voir l'annexe G). Ces rencontres peuvent avoir lieu en personne, au téléphone, par Lync ou par courriel, et peuvent se dérouler durant les heures de travail.

Au cours des deux premières rencontres, l'Ambassadeur du Réseau GàG tire profit de sa formation, de son expérience personnelle en tant que gestionnaire et des compétences acquises tout au long de sa carrière pour offrir du soutien aux gestionnaires qui s'efforcent de trouver des moyens efficaces pour soutenir des employés qui éprouvent ou semblent éprouver un enjeu relié à la santé mentale. L'Ambassadeur pourrait cerner les répercussions potentielles de cette situation sur l'ensemble de l'équipe, aider à définir les mesures pouvant être prises ou aiguiller le gestionnaire vers des ressources supplémentaires, si nécessaire.

Comme c'est le cas pour d'autres services confidentiels offerts aux employés (p. ex. le Programme d'aide aux employés ou le Bureau de la gestion informelle des conflits), l'accès au Réseau GàG est libre et les utilisateurs n'ont pas à obtenir d'approbation, quelle qu'elle soit.

Comme pour la plupart des relations, l'appui offert aux gestionnaires par les Ambassadeurs progressera par étapes. Cette relation sera probablement échelonnée en quatre étapes, chacune étant une partie inhérente naturelle de la suivante :

- I. Bâtir la confiance
- II. Mettre en commun des renseignements et établir des objectifs
- III. Travailler vers l'atteinte des objectifs/aiguiller vers les ressources appropriées (voir l'annexe H)
- IV. Mettre fin à la relation officielle Ambassadeur-gestionnaire

Pour ce qui concerne les quatre (4) approches par étapes du Réseau GàG, après la deuxième rencontre, le gestionnaire et l'Ambassadeur détermineront si des rencontres supplémentaires sont nécessaires. Dans le cas contraire, le gestionnaire sera invité à remplir un court sondage afin de donner sa rétroaction. REMARQUE : Les détails sur le format du sondage et la façon dont il sera mené ne sont pas encore mis au point. Cependant, il sera essentiel de procéder à l'évaluation continue de l'ensemble des fonctionnalités du Réseau, et les données recueillies serviront de base pour déterminer les prochaines étapes (voir l'annexe I qui présente quelques exemples d'indicateurs).

Il existe de nombreux moyens d'informer les gestionnaires de l'existence du Réseau GàG. Citons notamment :

- la Communauté nationale des gestionnaires (CNG) d'EDSC;
- la communauté de pratique des chefs d'équipes;
- les comités de gestion de chaque direction générale ou région;
- les ressources humaines;
- les représentants syndicaux;
- le Programme d'aide aux employés;
- le Bureau de la gestion informelle des conflits;
- le Bureau des valeurs et de l'éthique;
- le processus de gestion des limitations fonctionnelles d'EDSC.



CONFIDENTIALITÉ

L'un des obstacles relevés par les gestionnaires d'EDSC au cours des consultations tenues en 2017 a été la crainte pour ce qui est du manquement à l'obligation de confidentialité. Par conséquent, afin de créer et de maintenir un environnement sûr pour les gestionnaires à la recherche de soutien et d'assurer la crédibilité du Réseau GàG, tous les Ambassadeurs et les utilisateurs du Réseau doivent respecter la confidentialité.

Les règles de confidentialité habituelles s'appliquent à toutes les activités de soutien menées par l'intermédiaire du Réseau GàG ainsi qu'à toute personne concernée par celui-ci.

En particulier, les noms des gestionnaires et les détails relatifs au soutien offert aux gestionnaires, aux discussions et aux interactions avec ces derniers doivent rester confidentiels. Tout manquement à cet égard entraînera la révocation de leur rôle dans le GàG. Un manquement à l'obligation de confidentialité est acceptable seulement en cas de danger imminent et si l'une des trois situations suivantes survient :

On peut manquer à l'obligation de confidentialité en cas de :

- menace imminente de préjudice envers soi-même,
- menace imminente de préjudice envers d'autres personnes,
- violence ou négligence grave à l'égard d'un enfant, soupçonnée ou connue.

Questions et préoccupations liées à la confidentialité

Dans tous les cas où un Ambassadeur est préoccupé par un problème de confidentialité, il doit immédiatement entrer en contact avec la personne-ressource désignée du bureau national de gestion du Réseau GàG. Celle-ci pourra, au besoin, faire intervenir les instances appropriées de la structure de gouvernance ou de l'extérieur, à sa discrétion, tout en préservant la confidentialité.

Les Ambassadeurs discuteront de la nature de la situation sans divulguer le nom du gestionnaire ni de détails précis à moins qu'une violation de la confidentialité soit justifiée.

Consentement éclairé

Le consentement éclairé d'un gestionnaire devra être obtenu par écrit avant que toute information ne soit communiquée ou obtenue d'une autre personne, d'un organisme ou d'un établissement (sauf si le manquement est justifié par l'une des trois raisons susmentionnées, auquel cas un consentement éclairé n'est pas nécessaire).

Dans les rares cas où il est approprié de le faire, et s'il a obtenu un consentement, l'Ambassadeur peut communiquer des renseignements confidentiels dans l'unique but d'obtenir du soutien additionnel pour le gestionnaire.

Conservation de l'information

Les Ambassadeurs ne peuvent à aucun moment tenir leurs propres notes sur les gestionnaires qu'ils soutiennent. Les Ambassadeurs doivent utiliser uniquement les outils confidentiels (en cours d'élaboration) pour transmettre l'information à des fins d'évaluation.



LIMITES

Les personnes qui évoluent dans une relation Ambassadeur-gestionnaire *peuvent* développer une amitié au fil du temps. Il est important d'imposer des limites claires et de ne pas laisser des préjugés personnels influencer les actes professionnels. Les Ambassadeurs du Réseau GàG doivent constamment veiller à préserver la confidentialité, l'objectivité et l'égalité de la relation.

Au fil de cette relation, il y aura de nombreuses occasions où les Ambassadeurs devront se rappeler que le rôle d'un Ambassadeur est de mieux connaître les difficultés vécues par le gestionnaire et d'offrir du soutien, des conseils et des ressources pour l'aider.

Un Ambassadeur doit être en mesure de reconnaître le moment où il faut demander à une autre ressource de prendre le cas en charge. Dans la plupart des cas, les Ambassadeurs peuvent éviter d'autres conflits liés au non-respect des limites par les moyens suivants :

- établir de solides relations de travail positives avec les autres Ambassadeurs au sein de l'organisation pour faciliter les discussions ouvertes et constantes sur les questions qui se présentent (tout en maintenant la confidentialité);
- consulter la personne-ressource désignée du bureau national de gestion du Réseau GàG en cas de difficulté;
- respecter le mandat et le professionnalisme de tous les autres intervenants qui travaillent avec les gestionnaires;
- agir de façon à préserver la dignité d'autrui;
- éviter d'éventuels conflits d'intérêts (p. ex. référer à des Ambassadeurs des collègues qui pourraient avoir un lien de parenté ou être en conflit les uns avec les autres).

S'il dépasse les limites, l'Ambassadeur pourrait se retrouver dans une situation où il deviendra, dans l'esprit du gestionnaire, responsable du résultat d'événements ultérieurs. De plus, en donnant une orientation précise au gestionnaire ou en s'appropriant la situation, l'Ambassadeur peut interférer ou créer, sans le vouloir, un conflit avec un autre programme ou service qu'utilise actuellement le gestionnaire OU vers lequel il faudrait le diriger (Bureau de gestion informelle des conflits, etc.).

Cependant, un Ambassadeur pourrait se sentir justifié d'agir comme un mentor et de discuter de sa propre expérience pour éclairer le gestionnaire. Le gestionnaire doit comprendre que le rôle d'un Ambassadeur se limite à connaître ce que vit un collègue. Cependant, le gestionnaire est libre et responsable de toute décision ou action prises à la suite de la discussion avec un Ambassadeur. Il ne peut attribuer de responsabilité à l'Ambassadeur.

Un Ambassadeur qui est appelé à agir au nom du gestionnaire doit être conscient que ce n'est pas là son rôle. Cela pourrait accroître le sentiment d'impuissance du gestionnaire et retarder le moment où ce dernier pourra maîtriser de nouveau ses décisions.

GESTION DES CRISES

Bien que le GàG soit un service non clinique répondant aux situations non urgentes, les gestionnaires qui doivent composer avec un employé en crise pourraient instinctivement communiquer avec quelqu'un en qui ils ont confiance et qui apporte un réconfort. Une telle personne peut être un Ambassadeur du Réseau GàG. Une fois qu'il est appelé à intervenir en situation de crise, l'Ambassadeur ne sera peut-être pas en mesure de reporter la



discussion à un moment où l'impact sur les activités sera nul ou minime.

Demandes exigeant une attention immédiate par un Ambassadeur du Réseau GàG (pendant les heures de travail)

Les employés affichant une tristesse intense et perturbatrice, une réaction de colère intense ou une attaque de panique sont des exemples de crises qui peuvent interrompre les activités quand elles se produisent au travail et influencer sur la capacité d'un gestionnaire à rester calme et à recourir à l'aide appropriée, comme le Programme d'aide aux employés. Est inestimable le soutien d'une personne de confiance et rassurante qui veillera à la transition vers des ressources et un contexte plus appropriés. Ce peut être n'importe qui dans les parages au moment de la crise. Toutefois, grâce au GàG, le gestionnaire a aussi la possibilité d'appeler un Ambassadeur.

Dans de telles circonstances, l'Ambassadeur est invité à s'entendre avec son superviseur à l'avance afin d'établir la manière la plus efficace et appropriée pour indiquer qu'il doit exceptionnellement s'absenter pour apporter son aide. Un simple courriel ou message Lync destiné au superviseur peut suffire en fonction de l'impact sur les activités. **Chaque Ambassadeur et son superviseur doivent s'entendre sur les mesures qui seraient nécessaires dans leur environnement de travail particulier.** Pour toute question ou tout conseil, l'Ambassadeur doit communiquer avec son contact au bureau national de gestion du Réseau GàG.

Afin d'éviter de retarder l'intervention d'un gestionnaire auprès d'un employé qui peut être très mal en point ou est potentiellement à risque, l'Ambassadeur devra déterminer si le suivi auprès du gestionnaire doit être fait immédiatement ou non. S'il juge que la situation justifie une action immédiate, il ne sera pas tenu de consulter ni de demander la permission pour poursuivre.

Pour veiller au respect des règles strictes de confidentialité, l'Ambassadeur s'engage à ne pas divulguer le nom de la personne souhaitant obtenir de l'aide ni des détails à son égard lorsqu'il avise son superviseur qu'il doit s'absenter. Le fait d'aviser que l'on s'absente pour apporter un soutien à titre d'Ambassadeur du Réseau GàG est suffisant, et le superviseur ne devrait pas poser d'autres questions.

Si le soutien au collègue doit avoir lieu en personne, toutes les précautions doivent être prises pour éviter que le superviseur voie qui l'Ambassadeur rencontre, car cela pourrait enfreindre les règles de confidentialité. Dans les situations où cela est inévitable, le superviseur est chargé de protéger la confidentialité. Il est important pour un Ambassadeur du Réseau GàG d'informer son superviseur au sujet de ce lien de confiance si une telle situation se produisait.

Urgence et situations extrêmes

Durant les situations de crise, quand le risque que la personne se fasse du mal ou cause un préjudice à d'autres est imminent, un Ambassadeur ne doit pas mettre sa sécurité personnelle en péril. Il n'a pas la responsabilité de sauver personnellement une personne en crise. Il n'est pas censé intervenir physiquement, mais plutôt d'aider son collègue à accéder aux ressources appropriées.

L'Ambassadeur DOIT communiquer avec les autorités ou les services appropriés, même s'il croit qu'il pourrait désamorcer la situation.

Durant une crise extrême ou constituant une menace pour la vie, un Ambassadeur qui rencontre un collègue gestionnaire en personne doit maintenir son rôle et faire appel à des ressources additionnelles et distinctes



appropriées aux circonstances. L'Ambassadeur ne doit pas quitter le gestionnaire et le laisser seul à moins que sa propre sécurité ne soit compromise.

S'ils se parlent au téléphone, l'Ambassadeur doit prendre tous les moyens possibles pour ne pas raccrocher indûment. Si possible, il devrait utiliser d'autres moyens pour joindre d'autres ressources comme le 911.

Si l'Ambassadeur est au courant de la présence d'armes, il devrait téléphoner immédiatement aux services d'urgence pour les en prévenir. Les Ambassadeurs ne doivent jamais s'exposer à des risques en essayant de désamorcer une situation où des armes sont en jeu.

Enfin, conformément à la section « message de menace » ou celle sur les « urgences médicales » du document [de la gestion des urgences et la continuité des activités](#) et [Messages de menace](#), les ambassadeurs doivent se conformer au protocole suivant en situation de crise :

- Ne pas mettre en péril sa propre santé ou sa propre sécurité.
- Écouter attentivement les besoins et le problème imminent.
- Évaluer la situation et déterminer les ressources appropriées pour faire face à la situation.
- Aider le gestionnaire à déterminer si une autre ressource de la collectivité serait plus utile et établir laquelle, puis aider celui-ci à surmonter tout obstacle qui pourrait l'empêcher de faire appel à la ressource.
- Dans les cas où un manquement à l'obligation de confidentialité est justifié, faire appel aux autorités compétentes (police, services médicaux d'urgence, services de protection de l'enfance, etc.) et veiller à ce que les communications soient effectuées de façon appropriée.
- Informer la personne-ressource désignée du bureau national de gestion du Réseau GàG pour déterminer si d'autres mesures doivent être prises.
- Tenter de rester en lien avec le gestionnaire, mais se tenir à distance de la crise en soi – simplement continuer de fournir du soutien.
- Surveiller pro activement son bien-être psychologique et veiller à pratiquer régulièrement des activités d'autogestion de la santé, surtout à la suite de crises.
- Effectuer un suivi auprès du gestionnaire à la suite de la crise.

Tous les Ambassadeurs doivent être pleinement conscients qu'ils peuvent être affectés négativement par la crise d'une autre personne. Les stratégies d'autogestion de la santé doivent être appliquées régulièrement pour encourager le mieux-être personnel. Lorsqu'il intervient en situation de crise, un Ambassadeur doit faire rapport à la personne-ressource désignée du bureau national de gestion du Réseau GàG et fournir des renseignements supplémentaires sur la situation. En consultation avec l'ambassadeur, le bureau national de gestion du Réseau GàG déterminera s'il convient, pour l'Ambassadeur, de communiquer avec un clinicien professionnel à des fins de recadrage ou pour obtenir du soutien supplémentaire.

RÉVOCACTION ET SUSPENSION D'UN AMBASSADEUR

Révocation et suspension d'un Ambassadeur

Le rôle de l'Ambassadeur est révocable, à la discrétion du bureau national de gestion du Réseau GàG et en consultation avec l'organe de gouvernance concerné. Cette mesure est appropriée, entre autres, dans les situations suivantes :

- problèmes de santé personnels qui influent sur la capacité de l'Ambassadeur de soutenir des gestionnaires (remarque : suspension potentielle seulement – l'Ambassadeur pourrait être admissible à exercer ses fonctions d'Ambassadeur une fois qu'il sera rétabli);
 - manquement au code de conduite de l'Ambassadeur;



- omission de maintenir la stricte confidentialité, y compris des sujets abordés et des détails personnels;
- omission de respecter les politiques et les directives relatives au Réseau GàG;
- agissements contraires aux recommandations des organes de gouvernance;
- absentéisme constant aux rencontres du Réseau GàG ou aux séances de formation.

Lorsqu'il accepte d'être un Ambassadeur, l'employé accepte que le bureau national de gestion du Réseau GàG puisse, à tout moment, après un examen et une évaluation appropriée effectués pour des raisons précises, recommander la révocation de ses fonctions de soutien. La révocation de l'Ambassadeur n'affectera pas son emploi au sein d'EDSC, sauf dans des circonstances normales concernant l'emploi du fonctionnaire.

Processus de révocation et de suspension

Le bureau national de gestion du Réseau GàG enquêtera sur les détails entourant la possibilité de révocation ou de suspension d'un Ambassadeur. Les résultats seront présentés à l'organe de gouvernance approprié avant qu'une décision soit prise.

À moins d'un manquement au code de conduite d'EDSC, toute mesure prise dans le cadre du programme n'aura aucune incidence sur les tâches liées au travail normal de l'Ambassadeur, ne sera pas consignée dans les documents d'évaluation du rendement ni dans les dossiers de travail de l'employé et n'aura aucune conséquence sur sa carrière, sauf si les circonstances comprennent également d'importants problèmes liés au travail.

Les problèmes liés au travail doivent être évalués de façon distincte et ne pas être confondus avec les problèmes liés au GàG. Seuls les problèmes liés au travail peuvent avoir des conséquences sur la carrière de l'employé. Les agissements d'un Ambassadeur pourraient avoir des implications par rapport à sa carrière ou à son poste si, par exemple il :

- utilise sa connaissance d'un enjeu relié à la santé mentale d'un gestionnaire pour influencer le superviseur ou les collègues du gestionnaire, suggérant que le gestionnaire n'est plus capable de gérer certains dossiers ou certaines responsabilités professionnelles;
- enfreint le code de conduite global d'EDSC;
- passe trop de temps à aider les pairs au détriment de ses rôles et responsabilités réguliers à EDSC, ce qui a un impact négatif sur son rendement, auquel cas le rendement serait évalué et non son efficacité en tant qu'Ambassadeur.

Conflit superviseur/Ambassadeur

Le bureau national de gestion du Réseau GàG agira en tant qu'intermédiaire si un Ambassadeur ou un superviseur se dit préoccupé relativement aux engagements en matière de soutien par l'Ambassadeur. Le bureau national de gestion du Réseau GàG, en coordination avec l'organe de gouvernance concerné, enquêtera sur la validité de la préoccupation et proposera une solution pour les deux parties.

Un Ambassadeur ne manquera jamais à son obligation de confidentialité dans le cadre d'une discussion avec un superviseur ou avec le bureau national de gestion Réseau GàG, sauf si les exceptions prévues à la section sur la confidentialité s'appliquent.

ÉVALUATION DU PROGRAMME

L'efficacité de cette initiative sera évaluée au moyen d'une stratégie d'évaluation globale.



Une évaluation sera réalisée d'après les données qualitatives et quantitatives recueillies au cours de la première année pour que soient modifiés, le cas échéant, le contenu et l'approche.

Rapports des Ambassadeurs du Réseau GàG

Aux fins de l'évaluation du programme et de l'établissement du budget, les Ambassadeurs sont tenus de remplir et de soumettre un rapport à la fin de chaque interaction en utilisant la plateforme déterminée (détails à suivre).

Remarque : Les formulaires serviront strictement à des fins statistiques. Aucune référence à une information de nature confidentielle ne doit y être incluse.



ANNEXE A : Constatations découlant des consultations auprès de 109 gestionnaires d'EDSC en 2017

Besoins cernés	
	Comprendre le rôle et les responsabilités à l'égard des employés aux prises avec des enjeux reliés à la santé mentale.
	Savoir comment reconnaître des changements dans les comportements et le rendement qui pourraient témoigner d'un enjeu relié à la santé mentale.
	Disposer de stratégies pour la prise en charge et la gestion des employés ayant des enjeux reliés à la santé mentale, par exemple.
	Soutenir les employés dans leur rétablissement et permettre à ces derniers de demeurer au travail, tout en respectant les limites d'ordre éthique.
	Gérer efficacement le rendement et les besoins en santé mentale des autres membres de l'équipe, sans oublier de prendre en compte les propres besoins du gestionnaire en matière de santé.
	Avoir accès à un mentor avec qui les gestionnaires peuvent parler de leurs émotions et qui les aide à fournir du soutien à un employé, à gérer les comportements et à renforcer leur confiance en soi.
	Aider à cerner les limites et les solutions d'autogestion de la santé.
	Avoir accès à une personne qui connaît le processus, les enjeux liés à la santé mentale et notre environnement de travail.
	S'assurer que les gestionnaires évitent la stigmatisation et le jugement, et contribuent à aider les employés à se sentir mieux et à savoir qu'ils sont pris au sérieux.
	Apprendre comment entamer une conversation difficile avec un employé, par exemple, à quel moment et comment il faut parler directement à l'employé.
	Avoir accès à une ressource crédible, c'est-à-dire à quelqu'un qui peut aider à régler les questions et qui est appuyé par les gestionnaires.
	Savoir que tous les niveaux de l'organisation ont une compréhension générale des répercussions des enjeux reliés à la santé mentale et qu'il ne s'agit pas uniquement d'une question de rendement qui nuira à la productivité.
	Autre situation complexe (on a demandé aux participants de les écrire).
OBSTACLES cernés qui pourraient limiter l'accès aux services par les gestionnaires dans le domaine de la santé mentale et le mieux-être au travail	
	L'employé demande de garder son enjeu de santé mentale confidentiel.
	Je crains d'être perçu comme un gestionnaire incompetent ou faible.
	Je ne cherche pas à relever des défis et je ne veux pas être contraint à assumer plus de responsabilités (et, peut-être même, empirer la situation).
	Je ne sais pas vraiment à qui m'adresser pour demander des conseils ou de l'aide/je ne fais pas vraiment confiance à la personne qui donne les conseils.
	Je crains de subir des représailles après avoir demandé conseil ou que cela nuise à mes possibilités d'avancement.
	Il arrive que je n'aie pas le temps de demander conseil ou de mettre en place un plan d'action en raison de ma charge de travail.
	Je ne me sens pas à l'aise de demander conseil/je ne fais pas confiance aux ressources proposées.
	Je n'ai aucune raison de ne pas demander conseil.
	Je n'aime pas m'adresser aux RH ou à la haute direction, car j'ai eu de mauvaises expériences par le passé.
	Je remets en question mes propres compétences en tant que gestionnaire.
	Nous croyons être capables de trouver une solution par nous-mêmes; expérience.
	J'espère que la situation va passer ou se régler d'elle-même/je fais semblant qu'elle n'existe pas.



CROYANCES cernées qui peuvent avoir une incidence sur les progrès au chapitre de la santé et du bien-être psychologique globaux des employés dans le milieu de travail	
1.	Une personne atteinte d'un trouble de santé mentale ne devrait pas être dans un milieu de travail; on ne peut lui faire confiance, elle devrait être affectée à un autre poste ou elle nécessite une plus grande supervision; ce sont des employés à problème qui nuisent à la productivité.
2.	La personne est paresseuse et incapable de se comporter adéquatement ou de gérer sa charge de travail.
3.	La personne est faible; elle n'a qu'à se prendre en main; elle ne fait pas les efforts nécessaires.
4.	Nous pensons que la santé mentale n'est qu'une excuse pour ne pas aller travailler, se faire attribuer une moins grande charge de travail ou avoir un moins bon rendement (si des mesures d'adaptation sont prises).
5.	On pense que le problème a trait à l'éthique de travail plutôt que d'y voir un problème de santé mentale.
6.	Il n'y a rien de mal à avoir un problème de santé mentale; le milieu de travail est plus ouvert à ce genre de problème qu'avant et offre des ressources et des mesures d'adaptation.



ANNEXE B : RÉSEAU GàG D'EDSC : Foire aux questions

Q1. Qu'est-ce que le Réseau d'entraide pour les gestionnaires?

Le Réseau Gestionnaires à Gestionnaires (GàG) est une ressource par l'entremise de laquelle les gestionnaires d'EDSC de tous les niveaux peuvent échanger et s'épauler de façon informelle, sécuritaire et confidentielle pour favoriser un milieu de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique pour leurs employés .

Q2. Quelle est la différence entre le Programme de Soutien par les Pairs (PSP) et le GàG?

Comme le GàG, le PSP offre un soutien confidentiel et non clinique en matière de santé mentale. Cependant, alors que le PSP fournit un soutien à tous les employés pour les aider à surmonter les difficultés auxquelles ils se heurtent au chapitre de la santé mentale, le GàG fournit un soutien aux gestionnaires qui souhaitent obtenir un appui pour aider à maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique pour leurs employés.

Q3. Qui sont les Ambassadeurs du Réseau GàG?

Les Ambassadeurs du Réseau GàG sont des gestionnaires chevronnés qui peuvent mettre à profit les leçons tirées de leur expérience en tant que gestionnaires d'employés aux prises avec des enjeux liés à la santé mentale, et mettre en commun leurs connaissances avec d'autres gestionnaires confrontés à des situations similaires. Les Ambassadeurs du Réseau GàG connaissent bien les difficultés liées au soutien prodigué, contrairement à des conseils professionnels, dans le domaine de la santé mentale et du bien-être psychologique.

Q4. Comment les Ambassadeurs du Réseau GàG s'y prennent-ils pour appuyer leurs collègues?

- En les écoutant et en communiquant leurs idées et leurs expériences personnelles afin d'aider les gestionnaires à promouvoir la santé mentale, à prévenir les enjeux de cet ordre ou à répondre aux besoins de leurs employés en matière de santé mentale et de bien-être psychologique;
- En connaissant bien les différentes ressources relatives à la santé mentale et au bien-être psychologique qui sont accessibles aux gestionnaires afin d'assurer un suivi ciblé, s'il y a lieu;
- En assurant la promotion de l'autogestion de la santé auprès des gestionnaires afin qu'ils connaissent les ressources auxquelles ils ont accès pour leur propre bien, si et lorsqu'ils en auront besoin.

Q5. Qu'est-ce qu'une difficulté relié à la santé mentale?

Le terme « difficulté reliés à la santé mentale » désigne un vaste spectre de situations. Il s'agit notamment :

- des sentiments de dépression ou d'anxiété;
- de la toxicomanie ou de comportements autodestructeurs;
- de tout diagnostic lié à la santé mentale.



Il peut aussi s'agir d'épisodes difficiles vécus au travail ou à la maison, par exemple :

- la rupture du mariage;
- un stress aigu ou un grave conflit au travail;
- le sentiment d'être dépassé ou de vivre un moment d'instabilité émotionnelle;
- la perte d'un proche ou d'un collègue.

Q6. En quoi le GàG diffère-t-il des autres services professionnels tels que le Programme d'aide aux employés (PAE) qui sont à la disposition de tous les employés d'EDSC?

Contrairement à d'autres services professionnels tels que le PAE, le GàG est un système de soutien non clinique offert aux gestionnaires. Ses Ambassadeurs ne peuvent que fournir du soutien. Bien que leur aide puisse habiliter et inspirer leurs collègues, ce ne sont ni des conseillers ni des professionnels de la santé.

Q7. Comment les gestionnaires obtiendront-ils l'accès à un Ambassadeur du Réseau GàG?

Les gestionnaires d'EDSC seront en mesure de sélectionner un Ambassadeur du Réseau GàG qu'ils souhaitent consulter à partir d'une liste affichée sur iService et de communiquer directement avec eux au travail, en toute intimité, pour avoir une conversation confidentielle. Cela dit, il appartient à chaque Ambassadeur de déterminer s'il peut soutenir un gestionnaire en fonction de chaque situation particulière.

Q8. Que dois-je faire si je ne veux pas que quiconque dans mon environnement de travail apprenne que j'éprouve des difficultés au travail?

Le GàG est un Réseau national et les consultations peuvent avoir lieu virtuellement. Un Ambassadeur du Réseau GàG peut être contacté au travail en personne, par téléphone, par Lync ou par courriel. Les Ambassadeurs n'ont pas de territoire désigné et ne sont rattachés à aucune région. Ils peuvent donc être contactés indépendamment de leur emplacement géographique, offrant ainsi aux gestionnaires la possibilité de maintenir la confidentialité.

Q9. Des mesures seront-elles mises en place pour assurer la confidentialité?

Oui. Les Ambassadeurs du Réseau GàG adhéreront à des lignes de conduite strictes qui énoncent clairement les attentes par rapport à la confidentialité, en conformité avec les politiques d'EDSC en matière de protection de la vie privée. Les lignes de conduite seront appliquées par le bureau national de gestion du Réseau GàG à la Direction générale des services de ressources humaines (DGSRH).

Q10. Que faire si un Ambassadeur du Réseau GàG estime qu'un gestionnaire utilise à mauvais escient le Réseau?

Si un Ambassadeur du Réseau GàG a des raisons d'être préoccupé, il doit faire part de ses préoccupations à la personne-ressource désignée du bureau national de gestion du Réseau GàG à la Direction générale des services de ressources humaines (DGSRH) et discuter des mesures à prendre tout en maintenant la confidentialité.



Q11. Le programme sera-t-il évalué?

Oui. Des données pertinentes du programme GàG seront cumulées et analysées pour veiller à ce que le réseau réponde réellement aux besoins des gestionnaires. Le programme dispose d'une gouvernance qui évoluera en fonction des données recueillies et des tendances observées. La confidentialité sera respectée de façon stricte à toutes les étapes de l'évaluation.

Q.12. Que faire si le gestionnaire recevant de l'aide manque à l'obligation de confidentialité? Quelles sont les conséquences pour le gestionnaire?

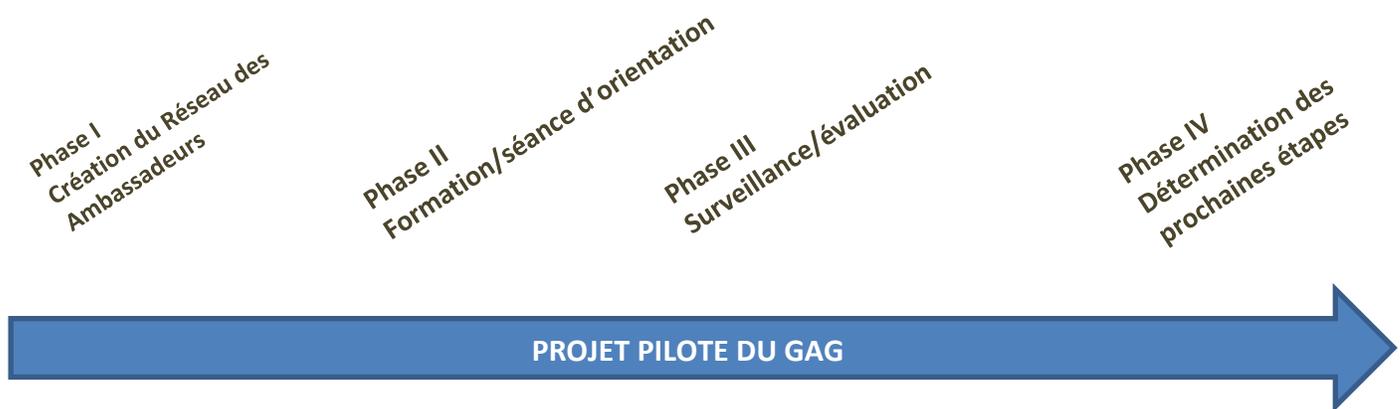
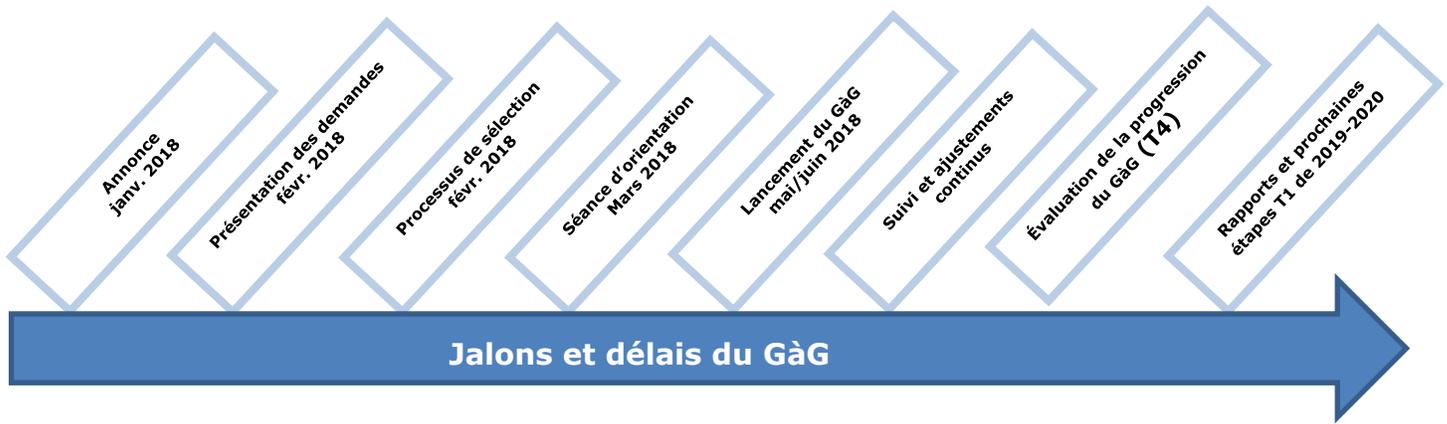
Il serait très important d'informer les participants qu'il faut respecter les obligations de confidentialité dans tout processus d'information qui leur est confié. Cela dit, s'il se produit un manquement à l'obligation de confidentialité, il est important pour l'Ambassadeur de le signaler aux parties concernées, que ce soit à la personne visée ou au moyen du processus d'information.

Q.13. Si un gestionnaire offre un cadeau à l'Ambassadeur pour le remercier de son aide, celui-ci peut-il l'accepter?

En règle générale, les dons entre les fonctionnaires sont acceptables. En revanche, il est inacceptable de donner un cadeau à quelqu'un en échange d'une faveur ou d'un traitement préférentiel ou de remettre un cadeau d'une nature inappropriée.



ANNEXE C : Réseau GàG – Projet pilote – Jalons et délais



ANNEXE D : Ambassadeur du Réseau GàG – Rôle et profil de compétences

Sommaire du rôle

Les Ambassadeurs du Réseau GàG sont des gestionnaires chevronnés qui ont une expérience appréciable de la création et du maintien d'un lieu de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique pour leurs équipes. En fonction de leur expérience en tant que gestionnaires, ils sont en mesure d'offrir du soutien à leurs collègues pour :

- promouvoir, prévenir ou répondre aux besoins en matière de santé mentale et de bien-être psychologique de leurs employés,
- répondre aux enjeux associées à la santé mentale et au bien-être psychologique de leurs employés au quotidien;
- les diriger vers les différentes ressources disponibles afin de répondre aux défis particuliers qu'ils rencontrent avec leurs employés;
- diriger les gestionnaires vers les ressources appropriées s'ils se sentent ou pensent que le gestionnaire à la recherche de soutien peut également avoir besoin d'aide pour sa propre santé mentale.

Les Ambassadeurs du Réseau GàG ne fournissent pas d'aide psychologique ni de conseils cliniques.

Profil de compétences

1. Agir avec empathie et compassion

Définition : Chercher véritablement à comprendre et à respecter le point de vue et les émotions d'autrui; encourager une culture de compassion, d'empathie et de soutien au sein de l'organisation et l'extérieur de celle-ci.

Compétences requises : niveau 3 (fait preuve d'empathie et de compassion dans les situations difficiles ou complexes)

2. Favoriser la communication

Définition : Être à l'écoute et communiquer de façon ouverte, honnête et respectueuse avec les différents publics en encourageant le dialogue et le consensus.

Compétences requises : niveau 3 (adapte la communication)

3. Incarner l'intégrité

Définition : Traiter les autres équitablement, honnêtement, respectueusement; faire progresser l'intégrité de l'organisation et ses relations de confiance avec la collectivité élargie.

Compétences requises : niveau 2 (traite les problèmes d'éthique au sein des équipes de façon efficace en s'appuyant sur son jugement et ses propres valeurs tout en respectant la confidentialité)

4. Promouvoir l'apprentissage et le perfectionnement

Définition : Soutenir les autres dans leur apprentissage et perfectionnement en reconnaissant leurs réalisations, et créer une culture organisationnelle où la connaissance et la croissance sont valorisées et récompensées.

Compétences requises : niveau 2 (guide les autres)



5. Intelligence émotionnelle

Définition : Comprendre ses propres émotions et celles des autres, gérer ses émotions et influencer les autres.

Compétences requises : niveau 2 (comprend les émotions dans une série de situations)



ANNEXE E : Principes et lignes de conduite des Ambassadeurs du Réseau GàG

PRINCIPES

Engagement – L’Ambassadeur du Réseau GàG s’investit dans son rôle de soutien des gestionnaires d’EDSC qui éprouvent des difficultés à répondre aux besoins de leurs employés confrontés à des difficultés liées à la santé mentale pour les aider à créer un milieu de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique.

Acceptation – L’Ambassadeur du Réseau GàG est empathique et ne porte pas de jugement.

Communication – L’Ambassadeur du Réseau GàG est efficace dans différents contextes interpersonnels et capable d’adapter son style de communication pour répondre aux besoins du gestionnaire qu’il aide.

Optimisme et foi – L’Ambassadeur du Réseau GàG se concentre sur le potentiel du gestionnaire qu’il appuie et est persuadé que chaque problème a une solution.

LIGNES DE CONDUITE

L’Ambassadeur doit :

S’abstenir d’offrir des conseils et des directives cliniques.

S’abstenir de donner des conseils ou des informations qui peuvent être confidentielles, trompeuses ou dont il est impossible d’évaluer l’exactitude. Important : Lorsque les informations ont trait à des secteurs réglementés (p. ex. renseignements financiers ou juridiques), l’Ambassadeur ne doit en aucun cas donner son avis dans ces domaines.

Toujours rechercher des occasions d’améliorer la compréhension et l’acceptation de la GàG, le cas échéant.

Mettre en commun des compétences, des connaissances et son expérience avec d’autres Ambassadeurs afin d’accroître davantage l’ensemble des connaissances, des habiletés et des compétences du Réseau.

En tout temps, intervenir dans les limites de son champ de compétence, reconnaître où celui-ci pourrait être dépassé et, si nécessaire, diriger le gestionnaire vers un Ambassadeur plus expérimenté ou, encore, aider le gestionnaire à trouver un autre professionnel comme un conseiller, un psychothérapeute ou un conseiller en affaires ou un conseiller financier.

Perfectionner et améliorer continuellement son niveau de compétences en participant à une formation pertinente et à des activités appropriées de perfectionnement professionnel continu.

Être conscient de la possibilité de conflits d’intérêts qui peuvent survenir pendant l’établissement de relations entre l’Ambassadeur et le gestionnaire et les régler rapidement et efficacement afin de s’assurer que le gestionnaire ne subit pas de préjudices.

Agir conformément aux politiques d’EDSC, au code de déontologie et aux règlements applicables à la fonction publique fédérale, et ne pas encourager ou aider quiconque est engagé dans une conduite malhonnête, illicite, non professionnelle ou discriminatoire ou de connivence ni en être complice.

Éviter d’exploiter le gestionnaire de quelque manière que ce soit, y compris, mais sans s’y restreindre, financièrement, psychologiquement ou sexuellement et s’abstenir de dépasser les limites de la relation professionnelle.



ANNEXE F : SÉLECTION ET FORMATION DES AMBASSADEURS DU RÉSEAU GàG

Le GàG invitera les gestionnaires d'EDSC qui souhaitent donner de leur temps pour l'aider à continuer à développer et à maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique à poser leur candidature. Après une première sélection, les candidats retenus seront convoqués à une entrevue visant à évaluer leurs compétences et à déterminer s'ils répondent aux exigences du Réseau GàG.

Les candidats retenus seront appelés à participer à une séance d'orientation destinée à les aider à mieux comprendre leur rôle et la façon dont ce rôle complète d'autres services et programmes. Des références seront exigées de chaque postulant et celles-ci seront vérifiées à l'étape de la sélection finale. Les candidats auront l'occasion à la fin de la séance d'orientation et de formation de confirmer leur intention de devenir Ambassadeur. Le formateur se réserve le droit d'exiger que le candidat, après la séance d'orientation, suive d'autres programmes de formation et qu'il soit réévalué avant de devenir Ambassadeur.

Séance d'orientation sur le Réseau GàG – Aperçu général

La séance d'orientation sur le GàG en milieu de travail offerte par Innovation en santé mentale est un cours de deux jours conçu pour répondre aux besoins des Ambassadeurs qui appuieront les gestionnaires par l'entremise du Réseau GàG d'EDSC.

Cette séance d'orientation a été conçue pour aider les Ambassadeurs à mieux comprendre leur rôle particulier et la façon dont ce rôle complète d'autres services et programmes. *Nos cours sont donnés par des formateurs d'expérience qui invitent les participants à respecter les principes de base de l'enseignement destiné aux adultes. Ce cours sera offert en français et en anglais.*

Ci-dessous figurent un résumé de chaque partie (1 à 6) de l'orientation ainsi que les objectifs d'apprentissage.

Innovation en santé mentale Parties 1 à 6	OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE
Partie 1 Quels sont les objectifs du Réseau GàG	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre comment nous avons cerné les besoins des gestionnaires d'EDSC et ce qu'ils sont Comprendre pourquoi le GàG a été créé et quelles en sont les priorités Comprendre comment s'effectuera le suivi du programme et la mesure dans laquelle il prendra de l'ampleur
Partie 2 Rôle de l'Ambassadeur, principes et lignes de conduite	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre la description de tâches de l'Ambassadeur Se familiariser avec les principes du soutien au gestionnaire Se familiariser avec le continuum de la santé mentale et se rappeler ou comprendre le chemin vers le rétablissement afin d'aider les gestionnaires à soutenir leurs employés qui ont besoin d'aide Comprendre les concepts de l'espoir, de l'habilitation et de l'autodétermination Comprendre les principes et les lignes de conduite de l'Ambassadeur du Réseau GàG
Partie 3 L'Ambassadeur possède cinq compétences transférables; ce sont celles qui devront croître	<ul style="list-style-type: none"> Savoir quelles sont les compétences transférables propres au <i>mentorat</i> Comprendre quelles sont les compétences que l'Ambassadeur doit perfectionner (empathie, intelligence émotionnelle et compétences en communication) Mieux se connaître pour mieux comprendre ce qui nous empêche d'utiliser ces compétences et de les améliorer Comprendre l'importance de la confidentialité et les circonstances dans lesquelles il peut y avoir un manquement Savoir comment réorienter adroitement les croyances sur la santé mentale qui peuvent influencer sur l'évolution de la santé et du bien-être psychologique des employés dans le milieu de travail
Partie 4 Valeurs et limites; savoir quand aiguiller vers d'autres ressources	<ul style="list-style-type: none"> Être conscient de la complexité de ses propres valeurs et croyances; ce qui pourrait empêcher un Ambassadeur d'aiguiller vers d'autres ressources Comprendre l'éventail des limites qui pourraient s'imposer et être clair sur ce qui est acceptable et sur ce qui franchit une limite Informé EDSC au sujet des ressources que veulent mieux connaître les Ambassadeurs



<p>Partie 5</p> <p>Importance de l'autogestion de la santé; la mise en commun des idées</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'importance de l'autogestion de la santé • Comprendre les différents aspects de l'autogestion de la santé • Savoir comment s'engager dans des activités d'autogestion pour préserver la santé • Échanger avec les autres Ambassadeurs sur les moyens de s'améliorer dans les domaines précis de l'autogestion de la santé
<p>Partie 6</p> <p>Transfert des connaissances et pratiques exemplaires; histoires de réussite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en commun les réussites et les pratiques exemplaires • Apprendre à connaître ses collègues Ambassadeurs : qui est bon dans quel domaine • Dites-nous si vous êtes prêt à devenir Ambassadeur
<p>Prochaines étapes</p> <p>Maintien du contact Surveillance Évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Occasions de Réseautage régulières (au téléphone) à organiser pour permettre à tous les Ambassadeurs de communiquer entre eux et de mettre en commun des pratiques exemplaires, des renseignements pertinents et des nouvelles au sujet du Réseau GàG • Inviter des personnes • Occasion pour les Ambassadeurs de signaler les problèmes qu'ils souhaitent voir acheminer à un niveau supérieur



ANNEXE G – ÉTABLISSEMENT DES OBJECTIFS

LISTE DE CONTRÔLE

Le présent processus propose une structure relativement au processus de soutien entre les gestionnaires et les Ambassadeurs du Réseau GàG. Il peut servir à guider la conversation initiale de manière informelle ou être plus officiellement suivi lorsque de nombreux objectifs sont visés.

Il est recommandé d'examiner vos objectifs et de discuter de vos progrès périodiquement.

Objectif 1 :

Les avantages pour vous :

Les avantages pour l'organisation :

Les obstacles potentiels à la réussite :

Les ressources externes nécessaires à l'atteinte des objectifs :

Comment allons-nous savoir que nous faisons des progrès?

Lignes directrices pour les Ambassadeurs

- a. Communiquer les idées et les expériences personnelles afin d'aider les gestionnaires à promouvoir la santé mentale, à prévenir les problèmes de cet ordre ou à répondre aux besoins de leurs employés en matière de santé mentale et de bien-être psychologique.
- b. Aider les gestionnaires à surmonter les difficultés associées à la santé mentale et au bien-être psychologique de leurs employés au quotidien.
- c. Faire preuve d'un niveau élevé de conscience de la situation concernant les différentes ressources disponibles pour aider davantage le gestionnaire à résoudre les problèmes auxquels se heurte l'employé ou l'équipe.
- d. Déterminer si le gestionnaire à la recherche de soutien doit également de prendre soin de lui-même (autogestion de la santé) et, dans l'affirmative, l'aiguiller vers les ressources appropriées.



ANNEXE H - Liste d'outils et de ressources/services/programmes Actuellement accessibles aux employés d'EDSC

RESSOURCES ACCESSIBLES AUX GESTIONNAIRES QUI TRAVAILLENT À EDSC

Service consultatif

- Programme d'aide aux employés – Service à l'intention des gestionnaires
- Service conseil de l'APEX pour les cadres supérieurs
- Bureau de la gestion informelle des conflits

Apprentissage

- Encadrement pour les superviseurs – santé mentale (Bureau de la gestion informelle des conflits)
- Formation en ligne : La santé mentale en milieu de travail pour les gestionnaires

Outils et guides

- Premiers soins en santé mentale au travail – Guide du gestionnaire (PDF – 8,6 Ko)
- Guide de référence pour les gestionnaires : gestion proactive des congés de maladie (DOCX – 208 Ko)
- Lignes directrices ministérielles sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation en milieu de travail (DOC – 22 Ko)
- Exemples de mesures d'adaptation pour les personnes souffrant de limitations fonctionnelles liées aux exigences psychologiques du travail (DOCX – 324 Ko)
- Processus ministériel sur la gestion des limitations fonctionnelles et le retour au travail

Ressources externes

- [Agence de la santé publique du Canada : Santé mentale](#)
- Santé Canada : Santé mentale et bien-être
- Table ronde sur la santé mentale (PDF – 153 Ko)
- Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
- Association canadienne pour la santé mentale
- Protégeons la santé mentale au travail
- Jean-Pierre Brun : Bien-être et efficacité organisationnelle
- Commission de la santé mentale du Canada
- Mental Health Works (en anglais seulement)
- Alliance canadienne pour la maladie mentale et la santé mentale et Stratégies en milieu de travail pour la santé mentale



ANNEXE I : ÉVALUATION RÉSEAU GàG AUX FINS DE LA DÉTERMINATION DES PROCHAINES ÉTAPES

Ambassadeurs

- Votre formation vous a-t-elle préparée adéquatement pour ce rôle?
- Avez-vous été en mesure de remplir votre rôle?
- Combien de rencontres ont été nécessaires pour aider le gestionnaire à résoudre les problèmes cernés?

Gestionnaire à la recherche de soutien

- Avez-vous été en mesure d'établir une relation de confiance sûre avec l'Ambassadeur?
- Avez-vous senti qu'il vous jugeait?
- Avez-vous l'impression que l'Ambassadeur avait les connaissances et l'expérience nécessaires pour vous aider à résoudre vos problèmes?
- Si vous avez été aiguillé vers d'autres ressources, celles-ci vous ont-elles aidé à régler vos problèmes?
- Après vous avoir aiguillé vers une autre ressource, l'Ambassadeur a-t-il fait un suivi auprès de vous?
- Les deux premières rencontres ont-elles suffi à résoudre les problèmes auxquels vous étiez confrontés?

À DÉVELOPPER

