

SOUTENIR LES EMPLOYÉS QUI
RETOURNENT AU TRAVAIL APRÈS
UNE CRISE DE SANTÉ MENTALE, UN
ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT OU
UNE TENTATIVE DE SUICIDE :

UN GUIDE POUR LES GESTIONNAIRES



KONTERRA
RESILIENCE

À PROPOS DE CETTE RESSOURCE

Le retour au travail après une crise de santé mentale, un événement traumatisant ou une tentative de suicide peut être un processus difficile et nécessite une approche compatissante et réfléchie. Il est essentiel de créer un environnement dans lequel l'employé se sent soutenu, valorisé et capable de se réintégrer à son propre rythme. Cette ressource propose des stratégies pratiques aux responsables qui cherchent à soutenir les employés lors de leur retour au travail après une absence prolongée due à une crise de santé mentale, à un événement traumatique ou à une tentative de suicide.

1. CONSEILS POUR SOUTENIR LE RETOUR AU TRAVAIL	3
A. Préparez à l'avance le retour du salarié.....	3
B. Respectez la confidentialité et la vie privée.....	3
C. Favorisez une communication ouverte et positive.....	4
D. Offrez un accès aux ressources de santé mentale et de soutien.....	4
E. Proposez des modalités de travail flexibles.....	4
F. Identifiez et traitez les déclencheurs potentiels	4
G. Cultivez un lieu de travail favorable à l'intégration.....	5
H. Soutenez une dynamique d'équipe positive	5
I. Encouragez les soins personnels et le bien-être.....	5
Exemples de déclarations de soutien.....	6
Exemples de questions à poser	6
3. COMMUNIQUER AVEC LES COLLÈGUES TOUCHÉS ET LES SOUTENIR	9
Orientations générales pour les gestionnaires	9
Exemple de script pour les gestionnaires.....	10
À PROPOS DE KONTERRA	12

1. CONSEILS POUR SOUTENIR LE RETOUR AU TRAVAIL

Bien que chaque situation soit différente et que les décisions doivent être prises au cas par cas, voici quelques mesures que les responsables peuvent prendre pour aider les employés (es) à reprendre le travail après une absence due à une crise de santé mentale, à un événement traumatisant ou à une tentative de suicide

A. Préparez à l'avance le retour du salarié

- > **Consultez les RH** : Collaborez avec les RH pour comprendre les obligations légales et les politiques organisationnelles relatives à la vie privée des employés(es) et aux aménagements. Les RH peuvent également contribuer à l'élaboration d'un plan de retour au travail qui concilie les besoins de l'employé (e) et les exigences de l'entreprise.
- > **Envisagez de consulter des professionnels de la santé mentale** : Il peut être utile de consulter un professionnel de la santé mentale pour discuter des questions abordées dans ce document et envisager des options respectueuses et encourageantes
- > **Créez un plan de retour au travail** : Collaborez avec l'employé (e) pour créer un plan personnalisé qui permette un retour progressif si nécessaire. L'employé (e) peut également souhaiter consulter son prestataire de soins de santé mentale lors de l'élaboration de ce plan et/ou impliquer une personne des ressources humaines ou un(e) collègue de confiance afin qu'il/elle soit en contact étroit avec quelqu'un qui l'aide à se sentir à l'aise tout au long de ce processus. Parmi les éléments clés à prendre en compte, citons les horaires à temps partiel ou flexibles, les responsabilités modifiées ou les aménagements temporaires afin d'aider l'employé (e) à effectuer une transition en douceur. Consultez la section 2 sur les déclarations de soutien et les questions que vous pouvez poser à l'employé (e) pour vous aider à planifier ensemble son retour au travail.

B. Respectez la confidentialité et la vie privée

- > **Préservez la vie privée** : Faites tout ce qui est en votre pouvoir pour préserver la vie privée à chaque étape. Les antécédents de santé mentale de l'employé (e), ses expériences traumatisantes ou les détails d'une tentative de suicide doivent rester confidentiels. Au travail, les informations doivent être partagées sur la base du besoin d'en connaître et contenues autant que possible. L'employé (e) doit avoir le plus grand contrôle possible sur ce qu'il/elle souhaite partager avec ses collègues.
- > **N'insistez pas sur les détails** : Tout en exprimant votre empathie et votre inquiétude, abstenez-vous de demander des détails sur la crise de santé mentale, l'événement

traumatisant ou la tentative de suicide. Concentrez-vous plutôt sur le fait que l'employé (e) est prêt(e) à revenir et sur la manière dont vous pouvez le/la soutenir au mieux.

C. Favorisez une communication ouverte et positive

- > **Créez un espace de dialogue sûr** : Faites savoir à l'employé (e) qu'il peut s'adresser à vous s'il a des préoccupations ou des besoins liés à son retour. Soyez ouvert et accessible et évitez de faire pression sur lui pour qu'il en dise plus qu'il n'en a envie.
- > **Prenez régulièrement des nouvelles de l'employé après son retour** : Demandez-lui comment se passe son retour et offrez-lui la possibilité de parler de ses besoins et de ses préoccupations, en veillant à ce qu'il/elle sache que vous êtes disponible pour l'aider sans forcer la conversation. Ces discussions doivent se dérouler sans pression et viser à déterminer si des aménagements supplémentaires sont nécessaires ou si la charge de travail doit être ajustée

D. Offrez un accès aux ressources de santé mentale et de soutien

- > **Encouragez l'utilisation des services de soutien** : Assurez-vous que l'employé (e) est au courant des conseils d'assistance aux employés ou des ressources de soutien externes qui sont à sa disposition. Encouragez l'utilisation de ces ressources sans stigmatisation ni pression.
- > **Envisagez un soutien par les pairs** : Le cas échéant, proposez à l'employé (e) de les mettre en contact avec un collègue de confiance ou un mentor qui pourra lui apporter un soutien supplémentaire pendant sa réintégration.

E. Proposez des modalités de travail flexibles

- > **Proposez des aménagements de l'emploi du temps et des horaires de travail** : Faites preuve de souplesse en ce qui concerne les horaires de travail, la charge de travail et les responsabilités, en particulier au cours de la phase initiale du retour. Si l'employé (e) a besoin d'augmenter progressivement ses heures de travail ou d'assumer des tâches modifiées, soyez ouvert à ces ajustements pour faciliter la transition
- > **Surveillez la charge de travail et le stress** : Soyez attentif à la manière dont l'employé (e) gère ses responsabilités. Faites les ajustements nécessaires pour éviter qu'il ne soit débordé, en particulier au début de son retour.

F. Identifiez et traitez les déclencheurs potentiels

- > **Aborder les facteurs de stress sur le lieu de travail** : Discutez avec l'employé (e) de tous les aspects de son rôle susceptibles de déclencher un stress excessif, de l'anxiété ou des symptômes liés à un traumatisme, et travaillez ensemble pour minimiser ou atténuer ces

aspects dans la mesure du possible. Les ajustements peuvent consister à modifier les délais, à changer les modes de communication ou à apporter un soutien supplémentaire.

G. Cultivez un lieu de travail favorable à l'intégration

- > **Encouragez la sensibilisation à la santé mentale et la sensibilité aux traumatismes :** Favorisez une culture d'entreprise où la santé mentale, les traumatismes et le rétablissement sont ouvertement discutés et soutenus. La réduction de la stigmatisation peut créer un environnement plus accueillant et plus compréhensif où les employés (es) se sentent en sécurité pour fixer des limites et demander de l'aide.
- > **Proposez une formation aux responsables et aux équipes :** Proposez une formation sur la sensibilisation à la santé mentale et aux traumatismes, et sur la manière de soutenir les collègues confrontés à des difficultés. Cette formation peut aider à préparer les collègues à se montrer solidaires et sensibles aux difficultés rencontrées par les personnes qui reviennent après une crise ou un événement traumatisant, et contribuer à prévenir l'aggravation du stress.

H. Soutenez une dynamique d'équipe positive

- > **Préparez l'équipe comme il se doit :** Sans violer la confidentialité, envisagez d'informer l'équipe du retour de leur collègue et de la manière dont ils peuvent les soutenir au mieux. Cela peut se faire de manière générale, en mettant l'accent sur l'empathie, le respect et la compréhension sur le lieu de travail.
- > **Abordez la question de la stigmatisation :** Soyez proactif en abordant tout signe de stigmatisation ou d'exclusion de la part de vos collègues. Veillez à ce que l'employé (e) de retour soit traité avec respect et réintégré en douceur dans l'équipe.

I. Encouragez les soins personnels et le bien-être

- > **Encouragez les soins personnels :** Encouragez l'employé à se concentrer sur son bien-être et à prendre soin de lui-même à son retour, que ce soit en prenant des pauses, en fixant des limites qui contribuent à l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, ou en poursuivant la thérapie et le traitement si nécessaire.

En adoptant une approche empathique, souple et structurée, les responsables peuvent aider les employés (es) à reprendre le travail avec succès après une crise de santé mentale, un événement traumatisant ou une tentative de suicide. Il est important de se concentrer non seulement sur les aménagements, mais aussi de veiller à ce que les employés(es) se sentent valorisés (es), respectés (es) et habilités(es) à contribuer à nouveau de manière significative au lieu de travail.

2. DECLARATIONS DE SOUTIEN ET QUESTIONS A POSER A L'EMPLOYÉ

Voici quelques déclarations de soutien et des questions réfléchies que vous pouvez poser à l'employé(e) pour vous aider à planifier ensemble son retour au travail après une crise de santé mentale, un événement traumatisant ou une tentative de suicide. Ce type de déclarations et de questions vous permet de faire preuve d'empathie et d'attention tout en impliquant l'employé (e) dans l'élaboration d'un plan de retour au travail qui soit gérable et qui le/la soutienne.

Exemples de déclarations de soutien

1. "Je suis très heureux que vous vous sentiez prêt à revenir. Sachez que nous sommes là pour vous soutenir dans votre transition."
2. "Votre bien-être est notre priorité. Travaillons ensemble à l'élaboration d'un plan de retour au travail qui soit gérable et confortable pour vous".
3. "Nous comprenons que cette période a été difficile pour vous. Vous pouvez suivre votre rythme à votre retour, et si vous avez besoin d'un soutien supplémentaire, n'hésitez pas à m'en faire part".
4. "Il est important pour nous que vous vous sentiez en sécurité et soutenu au travail. Si nous pouvons faire des ajustements pour vous aider, n'hésitez pas à m'en faire part".

Exemples de questions à poser

1. **"Comment vous sentez-vous à l'idée de reprendre le travail ? Y a-t-il des préoccupations ou des inquiétudes dont vous aimeriez discuter ?"** Cette question vous permet d'évaluer l'état émotionnel du salarié à l'approche de son retour et de lui permettre d'exprimer ses inquiétudes.
2. **"À quoi ressemblerait votre premier jour de travail idéal ?"** Cette question permet à l'employé (e) de prendre le contrôle de son retour en imaginant un scénario qui lui semble confortable et gérable. Cela aide également le manager à comprendre les attentes de l'employé (e) et les aménagements dont il/elle pourrait avoir besoin.

3. **"Y a-t-il quelque chose de spécifique que nous puissions faire pour que vous vous sentiez plus à l'aise pendant cette transition ?"** Cette question permet à l'employé(e) de faire part de ses besoins, qu'il s'agisse de son espace de travail, de ses horaires, de la dynamique de l'équipe ou d'autre chose.
4. **"Serait-il utile qu'un membre de l'équipe des ressources humaines ou un collègue de confiance participe à la planification de votre processus de retour au travail ?"** Vous montrez ainsi que vous êtes prêt à apporter un soutien supplémentaire si la personne se sent plus à l'aise avec plusieurs points de contact.
5. **"Préférez-vous un retour progressif, par exemple en commençant par moins d'heures ou par une charge de travail plus légère ?"** Proposez un retour progressif peut aider à faciliter le retour au travail sans le/la submerger.
6. **"Serait-il utile d'avoir une certaine flexibilité dans votre emploi du temps à votre retour, au cas où vous auriez besoin de temps libre ou de plus de pauses au cours de la journée ?"** Offrir une certaine flexibilité dans l'emploi du temps peut atténuer la pression d'un retour à temps plein trop rapide.
7. **"Y a-t-il des tâches ou des environnements de travail que vous trouvez particulièrement stressants, et y a-t-il quelque chose que nous puissions faire pour minimiser ces défis ?"** Vous montrez ainsi que vous êtes prêt à adapter leurs responsabilités afin de réduire les facteurs de déclenchement ou de stress potentiels.
8. **"Souhaitez-vous des contrôles réguliers pendant la période de transition ? Si oui, à quelle fréquence cela vous conviendrait-il ? Comment aimeriez-vous que ces contrôles se déroulent ?"** Des contrôles réguliers vous permettent d'assurer un soutien cohérent, mais il est important de laisser l'employé (e) décider de la fréquence et des modalités de ces contrôles. Il/elle peut préférer une communication électronique ou une rencontre en personne.
9. **"Connaissez-vous les ressources à votre disposition, telles que notre programme d'aide aux employés/de résilience ou d'autres services de soutien ? Souhaitez-vous obtenir davantage d'informations à ce sujet ?"** Il s'agit d'un rappel en douceur des ressources disponibles en matière de santé mentale, sans faire pression sur l'employé (e) pour qu'il/elle les utilise.

10. **"Quelles sont, le cas échéant, les informations supplémentaires que vous souhaiteriez communiquer à vos collègues avant votre retour ?"** Cette question garantit le respect de la vie privée de l'employé(e) tout en lui permettant de donner son avis sur la manière dont sa situation est communiquée à ses collègues. Certains salariés(es) voudront peut-être en dire plus sur leur expérience pour éviter les spéculations, tandis que d'autres préféreront garder les détails confidentiels.
11. **"Comment souhaitez-vous que nous communiquions votre retour au reste de l'équipe ?"** Comme ci-dessus. Il est essentiel de respecter leur vie privée et de leur permettre de décider comment (ou si) ils/elles souhaitent communiquer leur retour à leurs collègues.
12. **"Comment aimeriez-vous que vos collègues interagissent avec vous lorsque vous reprendrez le travail ?"** Cette question permet à l'employé(e) d'exprimer ses préférences en matière d'interactions sociales avec ses collègues. Certains voudront retrouver des interactions régulières, tandis que d'autres préféreront des interactions limitées dans un premier temps. Par exemple, certains employés(es) peuvent demander à ce que leurs collègues ne se rassemblent pas autour d'eux à leur retour – ils/elles souhaitent recevoir le moins d'attention possible. Contribuez à donner le ton au retour du salarié(e) au travail en faisant part de ses préférences au personnel, de préférence lors d'une réunion en personne.
13. **"Y a-t-il des choses auxquelles vous aimeriez que je sois attentif lorsque nous travaillons ensemble ? Par exemple, certains styles de communication ou certaines approches qui vous aideraient à vous sentir plus soutenu ?"** Vous montrez ainsi votre volonté d'adapter votre style de management pour mieux répondre à leurs besoins.

3. COMMUNIQUER AVEC LES COLLÈGUES TOUCHÉS ET LES SOUTENIR

Lorsqu'un événement traumatisant, une crise de santé mentale ou une tentative de suicide implique un employé (e), il est essentiel que les responsables réfléchissent soigneusement à la manière de communiquer avec les collègues susceptibles d'être affectés. Il est essentiel de préserver la confidentialité de l'employé(e) directement touché(e), mais les collègues qui sont au courant de la situation ou touchés(es) par l'événement peuvent avoir besoin de soutien

En particulier lorsqu'un événement traumatisant, une crise de santé mentale ou une tentative de suicide s'est produit sur le lieu de travail ou est connu du public, il peut être approprié et utile d'en discuter plus ouvertement. Voici quelques conseils à l'intention des cadres et des dirigeants sur ce qu'il convient de communiquer et sur la manière de le faire.

Orientations générales pour les gestionnaires

- > **Respectez la vie privée** : Avant toute communication, veillez à ce que le/la salarié(e) concerné (e) soit consulté(e) sur les informations qui peuvent, le cas échéant, être partagées avec d'autres. Ses souhaits en matière de divulgation doivent être respectés dans la mesure du possible.
- > **Vérifiez les faits** : Il est essentiel de s'assurer que toutes les informations sont exactes avant de les partager avec les collègues. Une mauvaise communication ou des spéculations peuvent être à l'origine d'une plus grande détresse ou de malentendus.
- > **Limitez les détails** : Évitez de partager des détails inutiles ou spécifiques sur l'événement. Lorsque vous discutez d'incidents délicats, concentrez-vous sur le bien-être de l'équipe et n'entrez pas dans les détails personnels, à moins que l'employé(e) n'ait donné son accord explicite.
- > **Consulter les RH** : Travaillez avec les RH pour vous assurer que la communication est conforme aux politiques et lignes directrices de l'organisation. Les RH peuvent également fournir des conseils sur le niveau approprié de divulgation, en tenant compte à la fois de la vie privée de l'employé(e) et des besoins de l'équipe.
- > **Prenez des nouvelles en privé si nécessaire** : Pour les collègues qui sont au courant de l'incident ou qui sont proches de la personne impliquée, proposez des entretiens privés en

tête-à-tête. Ces conversations doivent être axées sur leur bien-être émotionnel, en leur donnant l'occasion de dire ce qu'ils ressentent et comment la situation les a affectés. Il peut être utile de demander à des collègues touchés comment ils vont, de leur proposer de s'absenter du travail et de leur demander comment vous pouvez les soutenir au mieux pendant cette période.

- > **Envisagez un soutien en petit groupe** : Si les collègues concernés travaillent en étroite collaboration et partagent un niveau de confiance élevé, envisagez d'organiser des discussions en petits groupes (idéalement animées par un professionnel de la santé mentale) afin d'offrir un soutien collectif. Cela peut aider à créer un espace commun pour que les collègues puissent traiter l'événement ensemble
- > **Encouragez le conseil** : Suggérez aux employés touchés de profiter des services de santé mentale disponibles, tels que les services d'assistance aux employés. Faites-leur savoir qu'ils sont encouragés à demander de l'aide et du soutien pour traiter leurs propres pensées et émotions.
- > **Fournissez des ressources** : Partagez des informations sur les ressources locales en matière de santé mentale, telles que les lignes d'assistance téléphonique pour la prévention du suicide ou les services d'intervention en cas de crise, au cas où les collègues auraient besoin d'un soutien supplémentaire en dehors du lieu de travail.

Exemple de script pour les gestionnaires

Voici un exemple de script que les responsables peuvent utiliser pour communiquer avec les collègues d'un(e) employé(e) qui a connu une crise de santé mentale ou une tentative de suicide.

Je souhaitais prendre un moment pour vous parler d'une situation délicate concernant [Nom de l'employé]. Récemment, [Nom de l'employé] a été confronté à un problème personnel important, ce qui l'a amené à prendre un congé pour se consacrer à son rétablissement et à son bien-être.

Je tiens à souligner que, conformément aux politiques de protection de la vie privée et par respect pour [Nom de l'employé], je ne suis pas en mesure de donner des détails précis sur sa situation. Il est important que nous respections leur vie privée et que nous leur accordions le temps et l'espace dont ils ont besoin pendant cette période. Si vous avez des questions, comprenez que je ne peux partager que des informations limitées, mais mon objectif est de veiller à ce que nous soutenions [Nom de l'employé] et l'équipe de la meilleure façon possible.

Pour ceux d'entre vous qui ont été touchés de près par cette situation, je souhaite prendre contact avec vous, individuellement ou en petits groupes, pour voir comment vous allez et vous apporter le soutien dont vous pourriez avoir besoin. Si cela a été difficile pour vous, n'hésitez pas à me contacter ou à contacter [les RH ou un autre membre de l'équipe en qui vous avez confiance]. Nous sommes là pour vous aider et je veux m'assurer que vous vous sentez soutenu pendant cette période.

En outre, j'encourage tout le monde à profiter des ressources que nous avons mises en place, comme notre [Programme d'aide aux employés (PAE) ou Programme de résilience des employés (ERP)], qui offre des conseils et un soutien confidentiel. Je vous donnerai plus d'informations sur la manière dont vous pouvez accéder à ces ressources, et nous pouvons également vous mettre en contact avec des services de santé mentale externes si nécessaire.

Alors que nous allons de l'avant, soyons attentifs à la manière dont nous pouvons créer un environnement de travail favorable et compréhensif. Si vous avez des inquiétudes ou besoin de parler, ma porte est ouverte. Votre bien-être est important pour moi, et nous y arriverons ensemble, en tant qu'équipe.

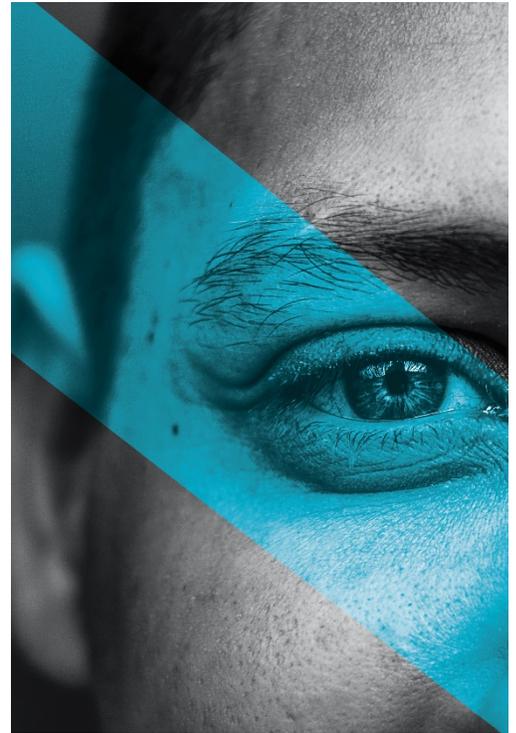
Je vous remercie de votre compréhension et du respect de la vie privée de [Nom de l'employé]. N'hésitez pas à me faire part de vos réflexions ou de vos questions.

À PROPOS DE KON TERRA

Chez KonTerra, nous sommes spécialisés dans le soutien aux clients qui opèrent dans des environnements complexes et stressants où les organisations et leur personnel sont confrontés à des défis difficiles.

Lorsque le personnel travaille dans des fonctions à haute pression ou dans des lieux fortement exposés à la menace, à la souffrance, à des contenus graphiques ou à des conflits, il risque de souffrir de surcharge, d'attrition et de réactions de stress telles que l'épuisement professionnel. Le groupe KonTerra travaille directement avec les individus, les dirigeants et les équipes afin de les doter d'outils leur permettant de mieux comprendre et gérer les défis auxquels ils sont confrontés.

Fournir un soutien significatif n'est possible qu'avec les bonnes personnes. L'expérience et la sensibilité de nos conseillers, formateurs et coachs nous permettent de travailler avec les clients d'une manière unique. Nos spécialistes partagent tous deux caractéristiques qui leur permettent de fournir un excellent soutien : ils sont tous des cliniciens vétérans en santé mentale (niveau master ou doctorat) et des employés de soutien expérimentés dans des environnements et des rôles très stressants et à forts enjeux.



Les services fournis par nos professionnels, qui jouissent d'une position unique, sont les suivants

- Conseils individuels et coaching
- Formation virtuelle et sur site et événements éducatifs
- Évaluations du bien-être du personnel
- Soutien aux gestionnaires et consultations pour les organisations et les dirigeants
- Services de réponse aux incidents critiques

Si vous souhaitez en savoir plus sur l'un des services ci-dessus, veuillez contacter votre Account Manager KonTerra ou envoyer un e-mail : info@konterragroup.net.