

# PREMIERS SOINS EN SANTÉ MENTALE

## UN OUTIL PERTINENT À INTÉGRER DANS SA STRATÉGIE GLOBALE VISANT LA SANTÉ MENTALE ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL!

### DESTINATAIRE DE L'OUTIL :

Professionnels des ressources humaines

### OBJECTIFS DU DOCUMENT :

- Connaître le programme de premiers soins en santé mentale
- Pistes pour mettre en place une stratégie de premiers soins en santé mentale

## MISE EN CONTEXTE

Les défis liés à la santé mentale sont désormais considérés comme l'un des risques les plus importants pour les organisations. Seulement au Canada, les enjeux de santé mentale sont responsables de 70% du coût total des invalidités, bien qu'ils constituent à 30% des demandes en général (CAMH, 2020). Face à cette réalité, l'implémentation de programmes axés sur la santé et le bien-être des employés est devenue une nécessité et de nombreuses entreprises s'attellent à enrichir leur offre en la matière. Dans ce cadre, la formation aux Premiers soins en santé mentale (PSSM) s'avère être un outil prometteur.

### QUELQUES DONNÉES :

Selon l'OMS et l'OIT, la dépression et l'anxiété provoqueraient des pertes annuelles de 12 milliards de jours ouvrables à l'échelle planétaire, ce qui coûterait près d'un billion de dollars à l'économie mondiale.

## EN QUOI CONSISTE LE PROGRAMME PREMIERS SOINS EN SANTÉ MENTALE?

Le programme a vu le jour en Australie au début des années 2000 sous le nom de Mental Health First Aid (MHFA) et se retrouve depuis dans plus de 25 pays différents. À ce jour, plus de 4 millions de personnes ont suivi la formation. Cette dernière, qui s'étend généralement sur deux jours, a pour objectif d'outiller les participants à repérer leurs collègues en difficulté et à leur offrir un soutien immédiat. Les personnes formées, sans devenir des professionnelles de la santé, auront néanmoins acquis des compétences les aidant à reconnaître et valider les expériences de leurs pairs. Il n'est pas attendu d'elles qu'elles offrent des solutions de traitement concret, mais plutôt un point de vue différent sur une situation ou sur des événements à travers une discussion ouverte. Très souvent, cela suffit à permettre une régulation des émotions et retrouver le calme, mais dans le cas contraire, les personnes en difficulté pourraient être redirigées vers des sources de soutien professionnelles.

## COMMENT DEVRAIT-ON SÉLECTIONNER LES PERSONNES ÉLIGIBLES À LA FORMATION PSSM?

Le succès du programme PSSM dépend fortement de la sélection des candidats adéquats pour assumer cette fonction. Ils doivent avoir de l'empathie et être bienveillants, altruistes et sociables, tout en ayant assez de confiance en eux pour pouvoir approcher leurs collègues, même ceux qu'ils connaissent moins, s'ils estiment que ces derniers pourraient bénéficier d'un soutien. Certaines personnes sont attirées par ce rôle, car elles ont elles-mêmes vécu des enjeux de santé mentale et y sont plus sensibles. Cela dit, endosser ce rôle peut augmenter leur vulnérabilité face aux blessures psychologiques. Pour cette raison, il est important de s'assurer que les personnes concernées soient sur le chemin de la guérison sur le plan psychologique avant de débiter la formation et qu'elles bénéficient du soutien approprié tout du long. Pour s'assurer que les bonnes personnes endossent ce rôle, il peut être bénéfique de publier une description de poste qui soit la plus claire possible afin que les candidats potentiels comprennent bien en quoi il consiste, comme le suggère le manuel du PSSM. Le fait d'impliquer les responsables dans le processus de sélection des candidats (en approuvant les candidatures, par exemple) peut aussi être bénéfique à cet égard.

## COMMENT PEUT-ON OFFRIR DU SOUTIEN AUX PERSONNES AYANT EFFECTUÉ LA FORMATION?

La formation ne représente que le point de départ et il est essentiel d'offrir du soutien aux personnes l'ayant effectuée. Il est avisé de faire le point régulièrement afin de discuter de tout problème potentiel et de partager les meilleures pratiques, que ce soit en présentiel ou de façon virtuelle. À mesure que le nombre d'employés ayant suivi la formation PSSM augmente, il est possible de cibler des centres d'aide locaux gérés par les membres les plus expérimentés du réseau. Créer un espace Intranet partagé permettra aux personnes d'accéder à des ressources utiles tout en servant de forum de discussion sur tout type de questions ou difficultés rencontrées. Cet espace devrait également recenser les interventions de façon adéquate, détailler l'objet de chaque discussion et ce qui en a découlé, assurer la dépersonnalisation des informations et mentionner toutes les formes de soutien proposées. Ceci permettra à la fois de conserver une trace de ces interventions pour en démontrer l'utilité, mais fera aussi office d'outil d'apprentissage pour les nouveaux membres de l'équipe. Le programme d'aide aux employés (PAE) est également susceptible de proposer un soutien spécialisé à toutes les personnes ayant effectué la formation PSSM et qui se sentent submergées ou manquent de confiance en elles.

### QUELS SONT LES AUTRES ÉLÉMENTS NÉCESSAIRES À UNE APPROCHE STRATÉGIQUE DE LA SANTÉ MENTALE?

Le PSSM ne constitue qu'une partie de la solution. Une étude de HSE a démontré que, bien que la formation du PSSM permette de sensibiliser les employés par rapport à la santé mentale ou aux maladies mentales (notamment à la façon de repérer les signes avant-coureurs et les symptômes), il n'y a aucune preuve démontrant que la formation du PSSM ait permis une amélioration de la gestion de la santé mentale au travail à l'échelle organisationnelle. En effet, atteindre cet objectif nécessite la mise en place d'une solide stratégie sur plusieurs niveaux. À ce titre, le PSSM n'est qu'un des éléments de cette stratégie. Cette dernière pourrait inclure :

- **Un recours complet au Programme d'Aide aux Employés (PAE) ou ligne d'écoute** peut faire toute la différence. Nombre de PAE sont sous-utilisés soit parce que les employés n'ont pas connaissance de leur existence, soit parce qu'ils craignent que les informations fournies ne soient divulguées à leur employeur. Un maximum de campagnes publicitaires dans tous les formats possibles (affiches, courriels, cartes-portefeuille, intranet, etc.) pourrait remédier à cela, au même titre que le fait d'insister sur les règles de confidentialité en vigueur. Assurez-vous que les employés fournissent des retours anonymes afin d'aider l'organisation à comprendre les besoins et les barrières à l'utilisation. Des formations (webinaires par exemple) ou un soutien spécifique devraient aussi être disponibles pour les personnes ayant terminé la formation PSSM ou les responsables.
- **Des formations pour les responsables** afin de les aider à comprendre leur rôle dans la conception d'emplois sains et à gérer les risques psychologiques en faisant appel aux Management of Stress Standards (Normes de gestion du stress) du Health and Safety Executive (HSE), par exemple. Il est également important pour les responsables de savoir comment reconnaître les membres d'équipes qui sont en difficulté et leur apporter du soutien, comme l'explique la trousse de Global-Watch Réduire les risques à la santé psychologique et les RPS en période d'incertitude, et d'avoir accès aux ressources disponibles, dont le PAE et le soutien des personnes ayant terminé la formation PSSM.
- **Des webinaires en lien avec des thèmes pertinents** tels que la gestion du stress, le sommeil, les problèmes de neurodiversité (tels que l'autisme ou la dyslexie) et les violences familiales permettront de sensibiliser les employés et de favoriser les dialogues sur ces sujets.
- **Encourager les entrées de blogs et de forum avec des témoignages d'employés** ayant rencontré des difficultés, dont des problèmes de santé mentale, qui expliquent comment ils se sont sentis et les solutions qui leur ont permis d'aller mieux. Ces témoignages peuvent être anonymes au besoin; leur effet n'en deviendra pas pour autant moins puissant.
- **De la publicité et des événements organisés autour de certaines dates**, tels que la Journée de sensibilisation au stress.

# PREMIERS SOINS EN SANTÉ MENTALE

## UN OUTIL PERTINENT À INTÉGRER DANS SA STRATÉGIE GLOBALE VISANT LA SANTÉ MENTALE ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL!

### COMMENT ÉVALUER LES RÉPERCUSSIONS DU TRAVAIL DES PERSONNES AYANT TERMINÉ LE PROGRAMME PSSM?

Comme les bienfaits ne sont pas forcément tangibles, il peut être difficile d'évaluer objectivement les retombées d'un tel programme à court ou à moyen terme. Toutefois, il est possible de prendre en compte le nombre de jours de congé maladie et le taux de retour au travail, ainsi que les taux d'attraction et de rétention des talents comme indicateurs de réussite. Le journal recensant le nombre de discussions impliquant les personnes ayant terminé la formation PSSM et les mesures de soutien fournies dans ce contexte permettra de récolter de précieuses informations, dont l'identification de thématiques clefs. Il est aussi possible de surveiller la mise en œuvre de toutes les formes de soutien, dont celles offertes par le PAE. Enfin, il est recommandé de considérer les retours subjectifs des responsables qui comptent des personnes ayant terminé la formation PSSM au sein de leur équipe.

---

OUTIL RÉDIGÉ PAR ANNE BARLETT

Collaboratrice de Global-Watch au Royaume-Uni

---



**POUR RÉFÉRER À CET OUTIL :** © 2024 Global-Watch.com<sup>MD</sup>. *Premiers soins en santé mentale : Un outil pertinent à intégrer dans sa stratégie globale visant la santé mentale et le bien-être au travail!* [www.global-watch.com](http://www.global-watch.com).

**UTILISATION AUTORISÉE :** Diffusion de l'outil « tel quel » permise à l'interne de votre organisation. Aucune modification permise.