

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec 

2020

Offre de soutien psychosocial pour les employés, gestionnaires et bénévoles



2^e édition

Sara Tremblay, conseillère DO, DRHCAJ

COVID-19

17/11/2020

Table des matières

Sommaire	2
L'équipe « Aller mieux ensemble »	3
L'offre de soutien détaillée	4
1 - Tout « sous un même toit »	4
Centrale téléphonique COVID : 450 975-5070	4
Nouvelle adresse courriel : allermieuxensemble.cissslav@ssss.gouv.qc.ca	4
Nouvelle page intranet COVID-19	4
Espace dédié « Aller mieux ensemble » sur lavalensante.com	4
2 - Service téléphonique de soutien psychosocial, bien plus qu'une ligne d'écoute	5
3 - Bienveillance en temps de crise	5
4 - Dyade « PCI et social »	6
5 - Besoin de soutien psychosocial pour une équipe	6
Séance d'information psychosociale (SIP)	6
Intervenant psychosocial « milieu »	6
Groupe de soutien entre pairs	7
6 - Programme d'aide aux employés (PAE)	7

Sommaire

Afin de contrer les effets néfastes de la pandémie de la COVID-19 sur la santé mentale du personnel et de maintenir une force de travail suffisante pour le bien des patients/usagers, la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) a été mandatée afin de mettre en place une offre de soutien psychosocial pour les employés, gestionnaires et bénévoles du CISSS de Laval.

L'appréciation globale de l'offre de soutien pour la première vague se résume ainsi :

- L'intervention psychosociale offerte a été très appréciée tant au niveau de la ligne téléphonique que du soutien en présence (par exemple, les SIP ou les intervenants « milieu »);
- Toutefois, il a été nommé à de nombreuses occasions que le service est arrivé un peu en retard par rapport au besoin.

Fort de l'expérience de la 1^{re} vague, l'offre de soutien **Aller mieux ensemble** a été mis à jour afin de:

1. Centraliser les demandes de soutien psychosocial ainsi que l'information en lien avec la COVID :
 - Nouvelle **centrale téléphonique COVID-19** et refonte de l'espace COVID-19 dans l'intranet;
 - Démarche simplifiée pour toutes demandes de **soutien psychosocial pour les équipes** vivant des difficultés ou de la détresse en lien avec la COVID (accès via la centrale téléphonique ou allermieuxensemble.cissslav@ssss.gouv.qc.ca).
2. Consolider les ressources pour assurer un :
 - Maintien du **service téléphonique** de soutien psychosocial pour offrir jusqu'à **4 appels de soutien** individuel à tout membre du personnel qui en ressent le besoin;
 - Soutien de l'**intervenant psychosocial « milieu » en CHSLD** plus rapide et intense dès l'émergence pour mieux répondre aux besoins prioritaires du personnel;
 - **Séance d'information psychosociale (SIP)** aux équipes vivant de la détresse en lien avec la COVID-19;
 - Coordination, pérennisation et poursuite du développement de l'offre **Aller mieux ensemble** (selon l'évolution des besoins).
3. Développer une approche plus proactive :
 - Intervention de la **dyade « PCI et social »** dès la confirmation d'une éclosion COVID-19 dans un milieu;
 - Délestage : soutien téléphonique **dès l'annonce du délestage** (et suivis selon les besoins exprimés par l'employé);
 - Introduction d'un **intervenant psychosocial « milieu »** à l'hôpital Cité-de-la-Santé de Laval.
4. Investir dans la prévention :
 - Augmentation du nombre d'heures gratuites au PAE (passant de 6 à 9 heures/personne);
 - Formation et accompagnement des gestionnaires dans la mise en place d'un climat de **bienveillance en temps de crise** et utilisation du baromètre de la santé psychologique dans la routine de l'équipe (ensemble des gestionnaires formés en octobre 2020);
 - **Outils et capsules vidéos** pour prendre soin de soi et prendre soin de nous (sur les plateformes électroniques du CISSS de Laval);
 - Encourager et accompagner les équipes au **soutien entre pairs**;
 - **Promotion** l'offre **Aller mieux ensemble** plus ciblée.

L'équipe « Aller mieux ensemble »

La DRHCAJ a mis en place de l'offre de soutien « Aller mieux ensemble » a été réalisé grâce au partenariat avec la Direction des services multidisciplinaires (DSM) et la Direction du programme santé mentale et dépendance (DPSMD) et avec la collaboration de l'AGESSS et des instances syndicales.

L'offre de soutien Aller mieux ensemble est un grand collectif organisationnel d'expertise de différents services et directions. Pour assurer la coordination, la pérennisation et la poursuite du développement de l'offre Aller mieux ensemble (selon l'évolution des besoins), une équipe projet dédiée a été constituée par le CISSS de Laval. Les membres de cette équipe projet rapprochée pour la 2^e vague sont :

- Eric Bertrand, agent d'information, service des communications, DRHCAJ
- Carl Blondin, chef de service des services sociaux généraux, DPSMD
- Martine Leblanc, coordonnatrice clinique, services sociaux généraux, DPSMD
- Josée Meunier, conseillère clinique, DSM volet pratiques professionnelles
- Annie Réhel, chef de service par intérim DO et formation, DRHCAJ
- Sara Tremblay, conseillère DO et chargée de projet Aller mieux ensemble, DRHCAJ

Note complémentaire

Pour les médecins, une offre de soutien spécifique a été développé dès le début de la pandémie par le comité santé des médecins du CMDP de Laval et est accessible sur <http://www.lavalensante.com/employes-et-medecins/covid-19-coronavirus-employes-medecins-benevoles-et-partenaires/soutien-aux-medecins/> . De plus, l'ensemble de l'offre de soutien Aller mieux ensemble est aussi disponible et accessible aux médecins.

L'offre de soutien détaillée

1 - Tout « sous un même toit »

Afin de simplifier les communications en lien avec la gestion de la crise, le CISSS de Laval a rassemblé dans un même endroit les informations et ressources disponibles aux gestionnaires et au personnel en lien avec le soutien en ce temps de crise. Les trois actions suivantes ont été prises.

Centrale téléphonique COVID : 450 975-5070

(ou de l'interne # 55070)

- Si vous vivez une difficulté ou de la **détresse** en lien avec la COVID, appuyer sur le 1 pour obtenir du soutien
- Si vous présentez des **symptômes de gastro-entérite virale**, appuyez sur le 2
- Pour toutes absences liées à la COVID, pour obtenir une **évaluation de votre condition de santé** ou des consignes en cas de contact avec un cas confirmé de COVID-19, appuyez sur le 3
- Vous êtes **gestionnaires** et avez des questions sur les consignes COVID pour le personnel, appuyer sur le 4
- Pour prendre un rendez-vous pour un **dépistage**, appuyez sur le 5
- Si votre **équipe** vit des difficultés ou de la détresse en lien avec la COVID, appuyez sur le 6

Nouvelle adresse courriel : allermieuxensemble.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

Pour recevoir :

- Les demandes de soutien psychosocial pour les équipes vivant des difficultés ou de la détresse en lien avec la COVID;
- Les demandes pour le démarrage de groupe de soutien entre pairs;
- Les suggestions et commentaires sur l'offre de soutien Aller mieux ensemble.

Nouvelle page intranet COVID-19

Une nouvelle page intranet « [Accueil > Mon CISSS > COVID-19](#) » été conçue afin de faciliter la recherche de l'information en lien avec la COVID-19 au CISSS de Laval (PCI, soutien psychosocial pour le personnel, etc.). De plus, une section spécifique aux gestionnaires où l'on trouve des outils de gestion en temps de crise (fiches et capsules vidéos) : guide pour le délestage, baromètre de la santé psychologique, rencontre d'équipe/ « 5 étoiles », outils d'auto-soin, etc.

Espace dédié « Aller mieux ensemble » sur lavalensante.com

En plus d'y retrouver l'offre de service de soutien psychosocial pour les employés, des outils et capsules vidéos sont proposés pour prendre soin de soi et prendre soin de nous.

Internet : <http://www.lavalensante.com/employes-et-medecins/covid-19-coronavirus-employes-medecins-benevoles-et-partenaires/soutien-pour-les-employes-gestionnaires-stagiaires-et-benevoles/>

2 - Service téléphonique de soutien psychosocial, bien plus qu'une ligne d'écoute

Pour répondre au besoin de soutien évolutif durant la crise, l'offre de service de la ligne dédiée a évolué passant d'une ligne d'écoute à un service intégré en soutien proactif.

Nature du service

Ligne de soutien psychosociale : 450 975-5070 option 1

Accessible de 9 h à 21 h, 7 jours sur 7 – Confidentiel et anonyme (si souhaité par la personne qui appelle)

But : Offrir un soutien téléphonique psychosocial ponctuel aux employés, gestionnaires et bénévoles du CISSS de Laval en lien avec la pandémie de la COVID-19 par l'équipe des mesures d'urgence -volet psychosocial:

- Écouter et soutenir face à des préoccupations et des inquiétudes
- Identifier des pistes de solutions, des stratégies ainsi que des outils pour faire face au stress
- Conseiller pour mieux s'adapter
- Offrir jusqu'à **quatre appels** de suivi téléphonique selon le besoin et avec l'accord de la personne.
- Référer vers d'autres ressources au besoin

De plus, toute personne préoccupée qui veut aider un membre du personnel, gestionnaire ou bénévole peut communiquer avec le service de soutien téléphonique pour obtenir des conseils.

Un soutien proactif

L'équipe d'intervenants psychosociaux de la ligne dédiée au personnel initie les appels pour offrir du soutien psychosocial:

- À tout membre du personnel ayant obtenu un **résultat positif de la COVID-19** (plus documentation « prendre soin de soi » envoyé à chaque personnel par service du soutien à la gestion de la présence au travail);
- À tous les employés et gestionnaires **délestés** (dès le début et suivis selon les besoins exprimés par l'employé);
- Lorsque le besoin d'un **soutien individuel** a été identifié par un intervenant psychosocial lors d'une SIP, d'une intervention de la dyade « PCI et social » ou d'un intervenant « milieu ».

Il est important de préciser que l'employé a le libre choix d'accepter ou de refuser de discuter avec l'intervenant.

3 - Bienveillance en temps de crise

La formation Bienveillance en temps de crise s'inscrit dans la stratégie organisationnelle pour contrer les effets néfastes de la pandémie sur la santé mentale du personnel et de maintenir une force de travail suffisante pour le bien des patients/ usagers.

Pour les gestionnaires, la formule privilégiée est une formation virtuelle et interactive, dispensée par Mme Rachel Thibeault en octobre 2020, d'une durée de 2 heures, basée sur la bienveillance et un outil maître, soit le baromètre des signes vitaux psychologiques. Une version abrégée sera mise en ligne en novembre 2020. À cette fondation, des outils de gestion (courtes capsules vidéos, fiches-outils, etc.) existants ou nouvellement développés sont mis à disposition des gestionnaires dans l'intranet (monCISSS/ COVID/ gestionnaires). Enfin, des formations obligatoires dans le cursus des gestionnaires en lien avec les risques psychosociaux demeurent disponibles sur l'ENA.

Une version adaptée à tout le personnel sera mise en ligne en novembre 2020 incluant des fiches-outils (climat de bienveillance, baromètre de la santé psychologique, auto-compassion).

4 - Dyade « PCI et social »

Lors d'une éclosion de la COVID-19 dans un milieu, une intervention conjointe de la conseillère PCI et d'un intervenant psychosocial sera réalisé et, ce, dès le début (dans les premiers 48 heures). Au sein de cette dyade, l'intervenant psychosocial aura pour principal mandat :

- D'offrir un soutien psychosocial ponctuel et immédiat;
- De faire l'analyse des besoins auprès du personnel et des gestionnaires;
- De recommander des pistes de soutien pour la suite (à partir, notamment, de l'offre de soutien Aller mieux ensemble);
- D'assurer une vigie et ajuster les recommandations, le cas échéant.

5 - Besoin de soutien psychosocial pour une équipe

Tout gestionnaire ou responsable d'équipe qui est inquiet concernant les difficultés ou la détresse en lien avec la COVID vécu par son équipe peut adresser une demande de soutien psychosocial au [450 975-5070](tel:450-975-5070) (ou à l'interne #55070) option 6 ou par courriel allermieuxensemble.cissslav@sss.gouv.qc.ca.

Chaque demande reçue :

- Sera traitée rapidement;
- Fera l'objet d'une analyse de besoin auprès du gestionnaire par un intervenant psychosocial et en collaboration par l'équipe de coordination de l'offre Aller mieux ensemble;
- Recevra des propositions de moyens pour répondre aux besoins (selon les services et ressources disponibles).

Dans les services disponibles destinés à soutenir des équipes en détresse en lien avec la COVID, les moyens suivants pourraient être offerts (toujours selon l'analyse de besoin, de la réalité du milieu et des règles PCI en vigueur) :

Séance d'information psychosociale (SIP)

Une séance d'information psychosociale est une rencontre de 90 minutes, en petit groupe de maximum 12 participants d'une même équipe de travail (selon le respect des normes PCI en vigueur), animée par deux intervenants psychosociaux de l'équipe des mesures d'urgence – volet psychosocial.

La SIP pour objectifs :

- D'aider toutes les personnes touchées à retrouver un meilleur équilibre de vie et reprendre du pouvoir sur certaines parties de leur vie,
- De repérer les personnes ayant besoin d'un soutien supplémentaire vers une ressource professionnelle.

Intervenant psychosocial « milieu »

L'intervenant « milieu » a pour rôle de repérer, de soutenir et de référer les personnes en détresse en lien avec la COVID-19 vers les ressources appropriées et ce, en collaboration avec l'équipe de la ligne dédiée.

En CHSLD

Fort de l'expérience de la première vague, le déploiement de l'intervenant « milieu » en CHSLD a été revu afin mieux répondre aux besoins prioritaires du personnel tout en utilisant de façon optimale les ressources psychosociales :

- L'intervenant « milieu » arrivera sur place dès l'annonce d'une éclosion (selon l'analyse des besoins réalisée par la dyade « PCI et social »);
- Cette première affectation aura une durée de deux semaines;

- Une prolongation du service pourra être octroyée à la suite de la réévaluation des besoins de soutien;
- L'intervenant « milieu » sera complètement dédié au soutien au personnel du CHSLD;
- Il organise son horaire pour offrir du soutien à tous les quarts de travail (J/S/N) et, ce, dans le respect de la conciliation travail/vie personnel;
- Il sera joignable par cellulaire (fourni durant pour son affectation).

À CSL

Pour limiter les mouvements de personnel et mieux répondre aux besoins prioritaires du personnel, une ressource dédiée en continue à CSL assumera le rôle de l'intervenant « milieu » et cumulera les interventions suivantes :

- Intervenir en [dyade « PCI et social »](#) pour les milieux au prise d'une éclosion de la COVID-19;
- Accompagner les gestionnaires et les équipes à instaurer un [climat de bienveillance](#);
- Participer à faire connaître, par divers moyens (ex : capsules, présentations webinaires, animation de rencontres), les ressources disponibles aux membres du personnel en utilisant l'ensemble des mesures mises à sa disposition (le « 5 étoiles », rencontres d'équipe, etc.).
- Collaborer avec les mesures d'urgence pour l'organisation et l'animation des [séances d'information psychosociale \(SIP\)](#), le cas échéant.

Groupe de soutien entre pairs

Le soutien entre pairs est une démarche d'appui par des personnes (sans lien hiérarchique) qui vivent une expérience semblable à la nôtre. Ce moyen de soutien améliore le bien-être psychologique des individus et des équipes, se déploie rapidement et a fait ses preuves auprès de populations de médecins et, ce, même par voie électronique. Une structure a été mise en place pour que chaque groupe puisse bénéficier d'échanges encadrés et respectueux (pour éviter les dérapages) : [Guide d'accompagnement pour mettre sur pied un groupe de soutien entre pairs](#). Chaque groupe est soutenu pour son démarrage.

6 - Programme d'aide aux employés (PAE)

Ce programme est en place à l'année. Pour 2020, la banque annuelle a été augmenté pour passer à 9 heures (gratuites). Le service est confidentiel, accessible 24/7 via le 1 866 398-9505 ou www.monhomeweb.ca, assuré par des professionnels externes qualifiés et d'expérience.