



Des suggestions offertes par enÉquilibre, votre programme d'aide aux employés :

Offrir du soutien aux employés avant ou après une catastrophe naturelle

Lignes directrices à l'intention des gestionnaires et du personnel clé

En raison des inondations récentes causées par la crue des eaux, de nombreuses personnes ressentent de l'anxiété et de l'inquiétude en raison des répercussions qu'entraîne ce type de catastrophe naturelle dont l'impact a habituellement pour effet d'augmenter les sentiments d'insécurité et la vulnérabilité collective.

En présence d'un événement aussi troublant, certains de vos employés pourraient manifester un éventail de réactions. Certains seront préoccupés par les dommages à leur résidence et les répercussions sur les membres de leur famille. D'autres seront distraits, anxieux et moins productifs au quotidien. Ces sentiments sont parfaitement normaux et compréhensibles.

Les gestionnaires constateront que certains employés sont plus touchés que d'autres. Les réactions des employés ont un lien direct avec les facteurs de stress dans leur vie et leur association à une catastrophe naturelle antérieure.

En raison des circonstances, il est donc normal que la productivité collective de votre personnel soit à la baisse pendant un certain temps. Par contre, comme une situation de crise rapproche habituellement les gens, vos employés pourraient avoir noué des liens plus étroits et amélioré leurs relations interpersonnelles.

Le retour au travail à la suite d'un événement de ce genre est un processus qui pourrait s'étendre sur plusieurs jours et dans lequel le bien-être antérieur des employés jouera un rôle. Ceux-ci pourraient devoir assumer des responsabilités supplémentaires à la maison ou dans leur collectivité.

Réactions de stress habituelles

Les employés sont résilients; cependant, certains pourraient manifester un plus grand nombre de réactions et avoir besoin d'un soutien complémentaire pour composer avec la situation. Habituellement, certaines personnes pourraient ressentir du stress, mais ne pas parler ouvertement de leur anxiété. Souvent, les seuls indices pouvant être observés seront les suivants :

- Hausse de l'absentéisme
- Difficulté à se concentrer, à effectuer des tâches; facilement distrait
- Baisse ou changement inhabituel au plan du rendement
- Irritation et agitation inhabituelles



- Attentes très élevées à l'égard de gestionnaires afin que ceux-ci répondent aux questions et assurent la sécurité des employés
- Repli sur soi causé par des préoccupations (sécurité financière, logement, pertes éventuelles)
- Expression de sentiments d'anxiété et de vulnérabilité
- Discussions actives au sujet de la sécurité et de la planification personnelle en cas de crise
- Préoccupations à l'égard de l'information transmise par les médias

Comment les gestionnaires peuvent-ils aider les employés?

Les catastrophes naturelles causent souvent un sentiment de perte de contrôle. Pour cette raison, la principale considération des gestionnaires devrait être de fournir aux employés un environnement offrant du soutien, où ils peuvent retrouver un sentiment de contrôle, de confiance et de compétence. Il est donc bon :

- de reconnaître les préoccupations des employés de façon respectueuse et non intrusive
- d'admettre vos propres préoccupations et réactions à cette situation de crise
- de reconnaître et admettre, sans porter de jugement, que les employés peuvent ressentir différentes émotions, adopter différentes attitudes et avoir différentes opinions à l'égard de la situation
- de rappeler aux employés que chacun d'eux possède des moyens uniques et ingénieux leur permettant de s'adapter à des événements stressants et de continuer à puiser dans leur résilience naturelle
- d'encourager les employés à demander de l'aide à leurs proches
- d'informer les employés qui ressentent de l'anxiété que ces sentiments peuvent varier en intensité d'un jour à l'autre et qu'ils peuvent être différents des sentiments et pensées des gens qui les entourent
- d'inciter les employés à se concentrer sur les choses sur lesquelles ils exercent une influence
- de démontrer que vous vous intéressez autant à vos employés qu'à vos objectifs de travail
- d'aborder au moment opportun et clairement tout changement critique au plan du rendement, en soulignant à vos employés que vous comprenez leur anxiété et leur stress
- de fournir de l'information au sujet des ressources affectées à un problème précis

Ressources et soutien à l'intention des employés

- Fournir des renseignements sur le PAEF et les ressources communautaires que peuvent utiliser les employés et les membres de leur famille (*voir le numéro de téléphone ci-dessous*)
- Demander une séance de verbalisation afin d'aider les employés à composer avec les répercussions immédiates de l'incident critique et les situations de stress au sein de l'organisation
- Penser à présenter au groupe un atelier sur le stress et l'anxiété qui les renseignera sur les moyens de gérer l'anxiété



Points demandant une attention particulière de la part des gestionnaires

1. Soyez présents et gérez l'anxiété et la crainte que ressentent les employés en circulant parmi eux, en les écoutant, en posant des questions et en montrant que vous pouvez trouver des solutions. L'intervention des gestionnaires sera plus efficace si ceux-ci reçoivent de l'information et de l'encadrement sur la façon de gérer les employés touchés.
2. Communiquez souvent avec eux. Si la situation de crise touche directement votre organisation, communiquez tous les jours de façon régulière. Idéalement, transmettez aux employés, toujours au même moment de la journée, des renseignements pratiques et exacts.
3. Si votre milieu de travail a été directement touché par les inondations, assurez-vous que les principaux rôles et responsabilités associés à une gestion efficace des employés sont clairement compris et communiqués.
4. Fournissez aux employés des renseignements clairs en ce qui concerne l'accès aux ressources internes et externes, y compris le PAEF.
5. Il peut être stressant d'offrir du réconfort et du soutien aux employés à un moment où vous aussi êtes touché par les événements de la semaine dernière; c'est pourquoi il est essentiel de prendre bien soin de vous et de demander une consultation et/ou du soutien, s'il y a lieu.

Pour obtenir du soutien émotionnel relativement à cette situation ou à d'autres problèmes, vous pouvez communiquer en tout temps avec *enÉquilibre*, votre programme d'aide aux employés et leur famille (PAEF) au 1-866-347-2067.

Accédez à nos services en ligne en visitant www.enequilibre.ca