

# Résilience et bien-être mental



La résilience est la capacité de gérer efficacement les situations, même inattendues, au quotidien. Les imprévus peuvent avoir peu de répercussions (comme un changement de plan mineur) ou constituer un problème complexe nécessitant de recevoir de l'aide (comme une catastrophe, une blessure ou un décès).

Nous savons que la façon de gérer une situation influence le résultat. Cette gestion dépend de nos connaissances, aptitudes, apprentissages, expériences et capacités au moment de la prise de décision.

La résilience s'acquiert avec l'expérience, lorsque l'on apprend quoi répéter et quoi éviter, et comment bien gérer les situations difficiles.

Ce qui est une excellente nouvelle, car cela signifie qu'il est possible d'améliorer notre santé et notre sécurité psychologiques en accroissant notre résilience grâce à la sensibilisation et à la formation.

## Réagir au stress

Le stress est la raison pour laquelle nous avons besoin de résilience.

Imaginons, par exemple, que le stress soit de l'eau, et notre résilience (la quantité de stress qu'on peut gérer), un seau.

Si l'on adopte de saines pratiques (de travail) et qu'on gère bien le stress, il est possible de vider le seau.

Si le stress (ou l'eau) remplit le seau avant qu'on ne puisse le vider, il débordera à la moindre goutte de plus. On se sentira submergé, et il nous faudra plus de temps qu'à l'accoutumée pour récupérer.

Si le seau est en mauvais état parce qu'il est surutilisé, il pourrait se briser sous une pression constante. Dans ce cas, on aura sûrement besoin de soins de santé.

## Résilience au travail

Il est difficile d'évaluer le niveau de résilience d'une personne. Nous avons tous et toutes des niveaux différents puisque la résilience dépend de nos connaissances, compétences et vécus. Il n'y a aucune façon de la mesurer; on est résilient(e) jusqu'à ce qu'on ne le soit plus.

Selon les études, la résilience est accrue si les travailleuses et travailleurs :

- sont compétents;
- ont confiance dans leurs décisions et leurs compétences;
- ont le sentiment de contribuer au bien commun;
- accomplissent des tâches cadrant avec leurs valeurs fondamentales;
- ont un sentiment d'appartenance à leur milieu de travail;
- peuvent décider comment réaliser leurs tâches;
- ont les aptitudes nécessaires pour s'adapter au changement.

Il s'agit de **facteurs psychosociaux de protection au travail**.

Les études recensent certains obstacles à la résilience :

- le manque d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle;
- la surabondance d'événements stressants;
- le manque de temps et d'espace pour gérer ses réactions aux événements stressants;
- les situations humiliantes;
- l'isolement et le manque de soutien.

Il s'agit de **risques psychosociaux**.

L'objectif des milieux de travail psychologiquement sécuritaires est de favoriser la résilience et d'éliminer les obstacles.

### Intersectionnalité

S'ajoutent parfois, pour les membres des groupes d'équité, d'autres facteurs de stress, comme la violence ou la discrimination fondée sur la race, la culture, les origines, les capacités, l'identité ou l'expression de genre, ou l'orientation sexuelle. Les traumatismes intergénérationnels, découlant par exemple de la colonisation ou du racisme, causent souvent une méfiance à l'égard des mécanismes de santé ou de sécurité sur lesquels on compte généralement pour obtenir de l'aide. Toute action proposée doit être respectueuse et inclusive.

## **Trouver des solutions**

La résilience du personnel est accrue lorsque le travail est psychologiquement sécuritaire. Les programmes de sécurité peuvent promouvoir la sécurité psychologique en :

- réduisant le nombre de facteurs de stress à gérer (prévention);
- prévoyant des stratégies pour composer avec les répercussions d'un événement stressant (atténuation des effets).

La première approche est préventive et doit être appliquée en amont. En diminuant le nombre d'événements stressants, on réduit les ressources et le temps qu'il faut consacrer à la gestion des répercussions du stress. Dans cette approche, il faut définir, évaluer et contrôler les risques psychosociaux au travail avant l'exposition. Ce type d'approche diminue le stress que le personnel aura à gérer.

La seconde approche vise à atténuer les effets, ce qui veut dire qu'elle suit l'exposition au stress. La personne ressent du stress, en subit les effets et doit les gérer. Cette approche vise à limiter les répercussions pour éviter que la personne se sente submergée, ou que son stress n'occasionne une blessure ou ne se transforme en maladie.

Les deux approches sont nécessaires. Malgré toutes les mesures préventives, il est certain que le personnel fera face à des situations stressantes.

Dans les emplois où le niveau de stress est élevé, si la plupart des mesures de contrôle sont axées sur la réduction des préjudices suivant un incident, il faut donc qu'une personne se blesse pour bénéficier du programme. La récupération de cette personne dépendra alors de plusieurs facteurs, comme la gravité de sa blessure, son vécu et son état médical, sans oublier l'adéquation des mesures à sa situation.

Objectif : Il faut voir à ce qu'il y ait des mesures préventives et d'atténuation en place, et analyser le nombre de congés et le taux de roulement du personnel pour déceler tout problème.

## **Mettre les solutions de l'avant**

Les employeurs veulent généralement faire ce qu'il faut, mais dépenser le moins d'argent possible pour régler un problème. C'est pourquoi il faut démontrer que la meilleure façon de s'attaquer aux problèmes de santé mentale au travail est de cibler les risques psychosociaux. En impliquant les travailleuses et travailleurs, on a en plus l'avantage d'accroître leur résilience.

Les problèmes commencent habituellement lorsque des solutions sont mises en place pour les travailleuses et travailleurs plutôt qu'avec leur collaboration.

Beaucoup d'employeurs offrent des programmes pour enseigner au personnel comment composer avec le stress. Ces programmes favorisent l'activité physique en proposant des activités sportives, en offrant un abonnement à un gym ou en enseignant la pleine conscience ou la relaxation. Il s'agit d'excellentes pratiques. Elles sont efficaces après un incident.

Le problème, c'est qu'elles requièrent un important investissement en temps et ressources. C'est injuste, car tout le monde ne dispose pas de temps et de ressources.

Un programme de sécurité devrait toujours avoir deux objectifs :

- Relever les situations problématiques au travail et proposer des stratégies efficaces pour les régler.
- Concevoir des stratégies efficaces pour gérer les problèmes quand les choses ne se déroulent pas comme prévu.

Les solutions à tout problème découlant du travail doivent être mises en œuvre pendant les heures de travail. Les employeurs ne peuvent pas s'attendre à ce que le personnel paie de sa poche et sacrifie son bien-être et son temps pour composer avec les répercussions d'une organisation non sécuritaire du travail.

Le personnel doit avoir du temps durant les heures de travail pour régler les problèmes du travail. Ce qui peut être organisé peut être réorganisé.

## **POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS :**

**Service de santé-sécurité au travail du SCFP national** 1375 boul. St-Laurent, OTTAWA, ON K1G 0Z7  
Tél. : (844) 237-1590 (sans frais) Courriel : [sante\\_securite@scfp.ca](mailto:sante_securite@scfp.ca)