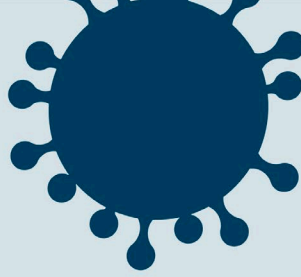


COVID-19

Communication aux gestionnaires



Certains de vos employés ont été en contact avec un usager ou un collègue positif à la COVID-19. Vous avez fait l'annonce en utilisant [la fiche d'animation lors de l'annonce d'un cas positif](#), mais vous sentez que des préoccupations demeurent. Cette fiche est un rappel de bonnes pratiques pour rassurer vos équipes.

Après consultation de celle-ci, si des doutes persistent, n'hésitez pas à prendre contact avec l'agent de gestion du personnel (AGP) du CEDO de votre équipe dédiée pour un accompagnement plus personnalisé.

Voici un rappel des stratégies pour rassurer vos employés :

- Intervenez rapidement de façon individuelle ou en groupe lorsque des préoccupations sont nommées ou que vous percevez des signes d'anxiété chez un ou plusieurs employés.
** Si vous effectuez une rencontre de groupe, soyez attentif aux employés ayant davantage de préoccupations et reprenez la discussion individuellement avec ces personnes au besoin.*
- Adoptez une attitude empathique, positive et rassurante
 - Par exemple : « Je comprends que tu es inquiet/préoccupé... »;
 - Faites preuve d'empathie et non de sympathie;
 - Évitez de dire « c'est pas grave », « tu t'inquiètes pour rien ».
- Prenez le temps de vous arrêter pour écouter la ou les personne(s)
 - Faites la rencontre dans un endroit propice;
 - Évitez toute source de distraction pendant la rencontre (téléphone, courriels, etc.);
 - Précisez dès le départ le temps que vous disposez et planifiez une autre rencontre si nécessaire;
 - Laissez la personne s'exprimer sans lui couper la parole.
- Assurez-vous de bien comprendre le besoin
 - Validez votre compréhension avec les exemples de questions :
 - « Si je comprends bien, votre besoin est ... »;
 - « J'ai l'impression que tu es fâché... que tu es inquiet ... ».
- Assurez-vous de répondre au besoin
 - Donnez la réponse si vous avez l'information;
 - Faites les démarches nécessaires pour assurer un suivi rapide, si vous ne disposez pas de l'information;
 - Rappelez l'importance de prendre soin de soi.
- Faites cesser les rumeurs dès que possible en communiquant la bonne information
 - Demandez l'aide de vos assistants ou chefs d'équipe ou coordonnateurs professionnels;
 - Il est important de nommer que notre priorité est de s'assurer de la santé et de la sécurité de tous. Aucune mesure allant à l'encontre de cette priorité ne sera prise.

- Rassurez vos employés en transmettant les dernières informations à jour
 - Prévoir un mécanisme de communication quotidien avec votre équipe;
 - Transmettre l'information contenue dans les communiqués émis quotidiennement par le Service des communications à tous vos employés;
 - Prévoir un ou des moments fixes dans la journée pour informer vos employés.
- Services d'aide et de soutien psychologique

Programme d'aide aux employés (PAE)

Accès en tout temps à du soutien professionnel et confidentiel afin d'aider les employés à gérer le stress, l'anxiété, le deuil, les problèmes financiers et autres.

Soutien offert aux employés et aux gestionnaires par téléphone, vidéoconférence ou clavardage, partout et en tout temps. Par téléphone : 1 800 361-2433 Sur le web : travailsantevie.com

*** Pour planifier un accompagnement téléphonique du PAE auprès de votre équipe, vous devez formuler votre demande auprès du CEDO cedo.general.ciassca@ssss.gouv.qc.ca

Services offerts par la SSQ Assurance

De façon temporaire, un service d'aide et de soutien psychologique par téléphone est offert par la SSQ Assurance aux employés qui sont assurés avec eux. Il s'agit des employés des catégories 3 et 4 ainsi que des pharmaciens. Pour un soutien ou pour en savoir davantage, composez le 1 877 480-2240 ou visitez le site : <https://ssq.ca/fr/coronavirus/aide-psychologique>