

Comment faire du bien-être une réalité quotidienne pour tous?

Nous nous montrons bienveillants envers
nos collègues grâce au programme We Care.



Meilleure la question, meilleure la réponse.
Pour un monde meilleur.



Travailler ensemble
pour un monde meilleur

REMARQUEZ les signes de changements chez une personne ou une équipe.

DEMANDEZ à la personne si elle va bien pour engager la conversation et l'encourager à se confier.

SOYEZ À L'ÉCOUTE de tout renseignement pouvant vous aider à évaluer la situation. Le non-dit fait également partie de ces renseignements.

AGISSEZ pour résoudre le problème en faisant appel à LifeWorks (Programme d'aide aux employés et à la famille) ou à d'autres intervenants afin que la personne ou l'équipe obtienne l'aide nécessaire.



Pourquoi utiliser ce guide?

L'une des façons dont nous appuyons notre culture de bienveillance est de nous montrer bienveillants envers nos collègues. Ce guide peut vous aider à reconnaître les signes ou les comportements qui indiquent qu'une personne pourrait être aux prises avec un problème professionnel ou personnel. Nous vous encourageons à demander à un membre de votre équipe s'il va bien et vous donnons des conseils pour aborder la discussion avec la personne et les membres de votre équipe. L'empathie et l'écoute active sont les clés d'une discussion réussie. Ensemble, nous pouvons tirer parti de notre culture de bienveillance pour instaurer un climat de confiance qui encourage les gens à poser l'importante question « Est-ce que ça va? » et à y répondre.

Il est fondamental de déceler les signes qu'une personne pourrait éprouver des difficultés et de savoir comment l'aider. Vous devez remarquer, poser des questions, écouter et agir.

Changements dans l'apparence physique

- ▶ Éprouve une fatigue inhabituelle ou semble indifférente pendant les réunions virtuelles
- ▶ Affiche une apparence non soignée ou s'habille pour attirer l'attention
- ▶ Se plaint fréquemment de douleurs, de maladies, d'épuisement, de maux de tête ou de maux d'estomac
- ▶ Prend ou perd soudainement du poids

Changements dans le comportement

- ▶ Se renferme, est distraite ou manque d'enthousiasme
- ▶ Démonstre des comportements étranges ou nouveaux
- ▶ Exprime un malaise à l'égard de sa maison ou de son environnement de télétravail

Changements dans la façon de s'exprimer

- ▶ Parle rapidement ou lentement; tient un discours confus ou parle très fort
- ▶ A le sentiment d'être personnellement concernée par les situations
- ▶ Se montre distraite par des pensées intrusives
- ▶ Se concentre à l'extrême sur un sujet

Changements dans l'humeur

- ▶ A des réactions émotionnelles intenses, est sujette à la colère ou à la tristesse, a tendance à pleurer
- ▶ Semble irritable et se plaint souvent
- ▶ Semble dépassée par des tâches qui étaient gérables auparavant
- ▶ Se montre anxieuse ou inquiète

Changements dans les interactions professionnelles ou sociales

- ▶ Ne répond pas aux appels, aux messages textes ou aux courriels
- ▶ Invente des excuses et blâme les autres
- ▶ A des problèmes interpersonnels, intimide les autres
- ▶ Affiche une diminution du rendement au travail
- ▶ Ne semble pas se fixer de limites, est toujours en ligne ou modifie de façon notable ses heures de travail, p. ex., envoie des courriels tard le soir

Important : Toute menace de violence envers soi-même ou envers les autres doit être prise au sérieux. Communiquez avec LifeWorks (PAEF) ou un membre de l'équipe Talents pour contribuer à assurer la sécurité d'une personne. Appelez le 911 s'il y a un danger immédiat pour la sécurité d'une personne.

Aborder la discussion :

Lorsque vous avez reconnu les signes ou qu'ils sont portés à votre attention, il est important de choisir la bonne personne pour la discussion. Demandez-vous qui a la meilleure relation avec la personne (p. ex., un associé, un chef d'équipe, un superviseur, un membre de l'équipe Talents ou un responsable de l'encadrement d'EY).

Pensez aussi à :

- ▶ demander à un conseiller, Talents de prendre part à l'appel;
- ▶ parler avec un membre de LifeWorks (PAEF) (programme de consultation pour les chefs d'équipe) ou de l'équipe Talents si vous ne savez pas quelle est la meilleure façon de procéder.

Soyez prêt

Avez-vous le bon état d'esprit pour tenir cette discussion?

- ▶ Êtes-vous dans de bonnes dispositions - concentré et calme?
- ▶ Êtes-vous prêt à vraiment écouter?
- ▶ N'oubliez pas qu'il n'est pas nécessaire d'avoir toutes les réponses ni de résoudre quoi que ce soit.
- ▶ Soyez à l'écoute et exprimez votre bienveillance - il s'agit de votre rôle le plus important.
- ▶ Si une personne parle de ses problèmes personnels, elle pourrait se sentir émotive, gênée ou fâchée, et c'est normal. Soyez prêt à écouter sans porter de jugement ou faire de suppositions.

Choisissez le bon moment

- ▶ Choisissez un moment qui vous convient à la personne et à vous et qui vous laisse suffisamment de temps pour parler.
- ▶ Au début de l'appel, demandez à la personne si elle peut parler librement; si ce n'est pas le cas, proposez de reporter l'appel.

Demandez à la personne si elle va bien

- ▶ Soyez calme.
- ▶ Aidez-la à s'ouvrir en posant des questions comme :
 - ▶ « Comment vas-tu? »
 - ▶ « Que se passe-t-il? »
 - ▶ « J'ai remarqué que tu ne semblais pas être toi-même dernièrement - que se passe-t-il? »
 - ▶ « Tu as mentionné récemment que tu faisais face à des difficultés. Je me soucie de toi - comment vas-tu? »

- ▶ Mentionnez des éléments précis qui vous préoccupent, évoquez des commentaires que la personne a faits ou des comportements que vous avez observés.

Écoutez sans juger

- ▶ Prenez tout ce qui est dit au sérieux; n'interrompez pas la personne et ne précipitez pas la discussion.
- ▶ Si la personne a besoin de temps pour réfléchir, attendez patiemment en silence.
- ▶ Restez calme et ne vous sentez personnellement visé par aucune réaction.
- ▶ Répétez à la personne que vous avez entamé la discussion parce que vous vous préoccupez d'elle.
- ▶ Si la personne refuse de discuter immédiatement, proposez-lui un autre moment ou offrez-lui de la mettre en communication avec un professionnel de l'équipe Talents ou un membre de LifeWorks (PAEF).

Encouragez la personne à agir

- ▶ Posez la question « Que pourrions-nous faire maintenant? »
- ▶ Posez la question « Quelle serait une bonne première étape à franchir? »
- ▶ Posez la question « Que puis-je faire pour toi? Comment puis-je t'aider? »
- ▶ Au sein d'EY, la personne peut parler à un membre de LifeWorks (PAEF), à un conseiller, Talents, à un superviseur ou à un responsable de l'encadrement d'EY et à l'extérieur de la Société, elle peut se confier à un membre de sa famille, à un ami de confiance ou à un professionnel de la santé ou de la santé mentale.

Assurez un suivi

- ▶ Faites un suivi dans les jours suivants pour prendre des nouvelles de la personne.
- ▶ Demandez-lui si elle a trouvé une meilleure façon de gérer la situation.
- ▶ Si elle n'a rien fait, écoutez-la simplement sans porter de jugement.
- ▶ Demandez-lui s'il pourrait lui être bénéfique de solliciter l'aide d'un professionnel ou d'une autre ressource, mais sachez qu'il lui faudra peut-être un certain temps pour le faire.
- ▶ Demeurez optimiste à l'égard des avantages d'obtenir de l'aide.

Sujets de discussion pour les équipes

- ▶ Pourquoi ce sujet est-il si important pour la Société, nos gens et nos équipes?
- ▶ Comment pouvons-nous contribuer à éliminer les préjugés qui entourent la maladie mentale, au travail, à la maison et dans nos collectivités?
- ▶ Qu'est-ce qui pourrait rendre difficile le fait de demander à une personne du travail si elle va bien?
- ▶ Avez-vous déjà eu connaissance qu'une personne était aux prises avec des difficultés au travail? Qu'aviez-vous remarqué et quelles mesures aviez-vous prises?
- ▶ Au sein d'équipes virtuelles, quels sont les signes qu'une personne pourrait éprouver des difficultés?
- ▶ Comment pouvons-nous intégrer la bienveillance à une discussion LEAD ou sur la rétroaction?

Ressources supplémentaires

La Société dispose de nombreuses ressources qui peuvent aider nos gens à témoigner de la bienveillance dans une discussion ou à trouver le soutien dont ils ont besoin. Vous pouvez toujours communiquer avec un membre de l'équipe Talents d'EY ou de LifeWorks (PAEF) pour obtenir de l'aide sur la façon d'approcher une personne ou de mieux comprendre les ressources à sa disposition.

- ▶ **EY Bien vivre** : un guichet unique pour accéder à tout un éventail de ressources axées sur le mieux-être.
- ▶ Événements du programme We Care : communiquez avec l'équipe du [réseau AccessAbilities d'EY](#) pour organiser des événements liés au programme We Care.
- ▶ LifeWorks (PAEF) : un service confidentiel de consultation et d'orientation de courte durée accessible en tout temps en composant le 1 844 880 9142.
- ▶ Consultations pour les chefs d'équipe (par l'intermédiaire de LifeWorks (PAEF) : conseils pour aider de façon confidentielle les chefs d'équipe, les superviseurs et les leaders, Gens à composer avec des situations délicates concernant des employés et le milieu de travail (1 844 880 9142).

La raison d'être d'EY est de bâtir un monde meilleur, de créer de la valeur à long terme pour les clients, les gens et la société, et de renforcer la confiance à l'égard des marchés financiers.

S'appuyant sur les données et la technologie, les équipes diversifiées d'EY présentes dans plus de 150 pays instaurent la confiance au moyen de la certification, et aident les clients à prospérer, à se transformer et à exercer leurs activités.

Que ce soit dans les services de certification, de consultation, juridiques, de stratégie, de fiscalité ou de transactions, les équipes d'EY posent de meilleures questions pour trouver de nouvelles réponses aux enjeux complexes du monde d'aujourd'hui.

EY désigne l'organisation mondiale des sociétés membres d'Ernst & Young Global Limited, lesquelles sont toutes des entités juridiques distinctes, et peut désigner une ou plusieurs de ces sociétés membres. Ernst & Young Global Limited, société à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ne fournit aucun service aux clients. Des renseignements sur la façon dont EY collecte et utilise les données à caractère personnel ainsi qu'une description des droits individuels conférés par la réglementation en matière de protection des données sont disponibles sur le site ey.com/fr_ca/privacy-statement. Les sociétés membres d'EY ne pratiquent pas le droit là où la loi l'interdit. Pour en savoir davantage sur notre organisation, visitez le site ey.com.

© 2020 Ernst & Young s.r.l./s.e.n.c.r.l.

Tous droits réservés.

3390534

DE00

La présente publication ne fournit que des renseignements sommaires, à jour à la date de publication seulement et à des fins d'information générale uniquement. Elle ne doit pas être considérée comme exhaustive et ne peut remplacer des conseils professionnels. Avant d'agir relativement aux questions abordées, communiquez avec EY ou un autre conseiller professionnel pour en discuter dans le cadre de votre situation personnelle. Nous déclinons toute responsabilité à l'égard des pertes ou dommages subis à la suite de l'utilisation des renseignements contenus dans la présente publication.

ey.com/ca/fr