



# RENSEIGNEMENTS SUR LA COVID-19 POUR LES VÉTÉRANS ET LEURS PROCHES



Centre d'excellence - TSPT  
*Financé par Anciens Combattants Canada*

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction	03
Remerciements	03
Pour obtenir de l'aide	04
Répondre à ses besoins fondamentaux	06
Reconnaître et gérer son stress	12
Types de stress potentiels	17
Blessure morale : de quoi s'agit-il et pourquoi devrais-je m'y intéresser?	21
Pratiques à adopter pour réduire la propagation de la COVID-19	23
Parler de la COVID-19 : conseils pour des conversations constructives	26
Diriger en temps de crise : conseils aux vétérans en première ligne	34
Gérer les préoccupations financières	38

# INTRODUCTION

La crise de la COVID-19 touche tous les Canadiens. Beaucoup de vétérans réalisent un travail essentiel en première ligne. Que ce soit votre cas ou non, vous méritez un accès aux meilleurs services de santé physique et mentale qui soient.

[L'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique](#) (l'ICRTSP), avec le Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique (TSPT), a mené le [Projet de préparation et de soutien face à la COVID-19](#), qui vise à fournir des ressources et des renseignements sur la COVID-19 exacts, fiables, à jour et crédibles au personnel de la sécurité publique, dont les premiers répondants. Nous invitons les premiers répondants à visiter le site Web de ce projet, qui propose du contenu adapté par l'équipe du Centre d'excellence sur le TSPT pour répondre aux besoins des vétérans et de leur famille.

On y trouve une foule de conseils pratiques portant entre autres sur les moyens de contrôler la propagation du virus, de parler de la pandémie avec ses enfants et sa famille, et de protéger sa santé mentale. Ces informations s'inspirent des plus récents constats scientifiques diffusés par le gouvernement du Canada, de connaissances expérientielles et d'articles universitaires.

Visitez [la section des remerciements](#) pour savoir qui a participé à la compilation des données et à la création de ces ressources.

Pour toute question à propos des ressources disponibles ou sur la COVID-19, ou pour proposer des sujets d'intérêt au Centre d'excellence sur le TSPT, veuillez écrire à l'adresse suivante : [info-coe@theroyal.ca](mailto:info-coe@theroyal.ca).

# REMERCIEMENTS

Nous tenons à souligner le travail de l'[Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique](#) (ICRTSP), qui a réuni une équipe de chercheurs, de cliniciens et de membres du personnel de la sécurité publique ayant compilé des renseignements et créé des ressources informatives sur la COVID-19. Nous remercions par ailleurs l'ICRTSP d'avoir autorisé le Centre d'excellence sur le TSPT à adapter ce contenu pour répondre aux besoins des vétérans et de leur famille.

[Liste des contributeurs de la page de remerciements du site Web du CIPSRT.](#)

# POUR OBTENIR DE L'AIDE

Voici une liste de ressources pouvant vous aider à gérer votre stress. Veuillez toutefois noter qu'elles ne sont pas destinées à remplacer les services d'un professionnel de la santé. Si vous ressentez de la détresse psychologique, **composez immédiatement le 9 1 1** ou rendez-vous aux urgences de l'hôpital le plus près.

Liste de ressources :

- Services de crises du Canada  
**Service d'aide en situation de crise pour tous les Canadiens**  
Tél. : 1 833 456 4566 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)  
Texto : 45645 (de 16 h à minuit, HE)  
[Ressources et aide proposées par région](#)
- Anciens Combattants Canada et Forces canadiennes  
**Programme d'aide aux membres et services d'aide aux familles**  
Tél. : 1 800 268 7708 (ATS 1 800 567 5803, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7)
- Services bien-être et moral des Forces canadiennes  
**Ligne d'information pour les familles**  
Tél. : 1 800 866 4546 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)
- La Légion royale canadienne  
**Aide pour les vétérans en situation d'itinérance**  
Tél. : 1 877 534 4666
- Services de bien-être et moral des Forces canadiennes offerts par Jeunesse, J'écoute  
**Ligne de crise pour les jeunes (service par texto)**  
Texter « JEUNESFAC » au 686868 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)
- VETS Canada  
**Services de transition d'urgence aux vétérans**  
Tél. : 1 888 228 3871
- Anciens Combattants Canada  
**Situation d'urgence ou crise financière**  
Tél. : 1 866 522 2122 (ATS 1 833 921 0071, lundi au vendredi, 8 h 30 à 16 h 30, heure locale)
- Appuyons nos troupes  
**Aide financière d'urgence**  
Tél. : 1 877 445 6444

### **Croix Bleue Medavie**

Vous êtes couvert par ce programme grâce à Anciens Combattants Canada (ACC)? Vous n'avez qu'à trouver un fournisseur de soins de santé mentale inscrit dans votre région : ses honoraires pourront être assumés directement par ACC, donc vous n'aurez pas à avancer l'argent pour payer les services reçus.

### **Cliniques pour traumatismes de stress opérationnel**

Les cliniques pour traumatismes de stress opérationnel fournissent des évaluations, des traitements et des services de prévention et d'appui au personnel et aux vétérans des Forces armées canadiennes et de la GRC.

### **Société canadienne de psychologie**

[Trouver un psychologue près de chez vous.](#)

### **Centres d'accueil communautaires de VETS Canada**

Ces centres communautaires, établis à Edmonton, Ottawa et Dartmouth, sont des endroits sûrs pour trouver du soutien, discuter et rencontrer des personnes bienveillantes et compréhensives.

### **MissionVAV**

MissionVAV est un programme de promotion de la santé offert en ligne et destiné aux vétérans des Forces armées canadiennes et à leur famille.

### **Programmes de soutien du réseau de transition des vétérans**

Ces programmes sont menés par des psychologues et des accompagnateurs ayant une formation sur les questions touchant les militaires, ainsi que par des vétérans ayant eux-mêmes suivi les programmes. Ils visent à soutenir les vétérans durant leur transition vers le monde civil.

### **Légion royale canadienne**

Fondée par des vétérans, pour les vétérans, la Légion offre de l'aide aux militaires, aux anciens combattants, aux retraités de la GRC et à leur famille.

### **Espace mieux-être**

Espace mieux-être est un service offrant des ressources gratuites de motivation et d'accompagnement vers le bien-être.

## **Autres ressources d'aide en santé mentale utiles durant la crise de la COVID-19**

- [Anciens Combattants Canada – Santé mentale et physique](#)
- [Anxiety Canada \[en anglais\]](#)
- [Together All \[en anglais\]](#)
- [Centre canadien sur les dépendances et l'usage de substances](#)
- [Association canadienne pour la santé mentale](#)
- [Centre de toxicomanie et de santé mentale](#)
- [Ministère de la Défense nationale](#)
- [LifeSpeak blog \[en anglais\]](#)
- [Commission de la santé mentale du Canada](#)
- [U.S. National Center for PTSD \[en anglais\]](#)

# RÉPONDRE À SES BESOINS FONDAMENTAUX

Les périodes de stress intense peuvent être extrêmement éprouvantes pour notre santé mentale et physique. Lorsque ce stress s'accompagne de restrictions visant les endroits où l'on peut aller et les choses que l'on peut faire – comme celles en vigueur actuellement –, la situation peut devenir encore plus difficile à gérer parce qu'on doit mettre de côté beaucoup de nos stratégies d'adaptation habituelles. La bonne nouvelle, c'est qu'on peut adapter les stratégies qui se sont déjà avérées efficaces.

Voici une liste d'activités facilitant la gestion du stress et soutenant la santé physique, la santé mentale et la pratique de la pleine conscience. N'hésitez pas à les adapter à votre situation. Portez attention à la manière dont vous vous sentez lorsque vous vous adonnez à ces activités pour privilégier celles qui fonctionnent bien.

Gardez en tête que si vous vous sentez dépassé, vous pouvez tout à fait faire appel à vos proches, à un professionnel ou à une autre ressource.

## Prendre soin de sa santé physique

### Faire le plein d'activité physique

L'activité physique est un excellent moyen de réduire le stress et l'anxiété, et d'améliorer son humeur et sa santé globale. Si vous êtes en auto-isolement, c'est une bonne idée de trouver des moyens sûrs pour bouger sans quitter la maison. Les personnes qui ont des contre-indications médicales peuvent demander à leur médecin de leur suggérer des activités adaptées.

Les sites Web suivants proposent différents cours que vous pouvez suivre de la maison :

- [DFIT](#) : cours de conditionnement physique gratuits pour les vétérans et leur famille.
- Le [YMCA](#) offre toutes sortes de cours gratuits, notamment de cardio militaire, d'entraînements à la barre et de yoga. [en anglais]
- Le site [CorePower Yoga](#) propose chaque semaine un certain nombre de cours gratuits. [en anglais]
- Le site [Fitness Blender](#) propose plus de 600 entraînements. On peut filtrer les résultats selon la longueur ou la difficulté du programme, le type d'exercice, le nombre de calories brûlées ou les groupes musculaires sollicités. [en anglais]

### Bien dormir

Le sommeil peut vous aider à gérer votre stress et vous préparer à faire face à des situations stressantes. Voici des stratégies pouvant améliorer la qualité de votre sommeil :

- Respectez un horaire régulier : mettez-vous au lit et levez-vous environ à la même heure tous les jours, y compris la fin de semaine.
- Avant d'aller vous coucher, essayez des techniques de relaxation ou de méditation.
- Pratiquez vos activités physiques plus tôt durant la journée. Une personne qui est active juste avant d'aller se coucher pourrait avoir du mal à s'endormir.
- Dans votre chambre, évitez de lire, de regarder la télévision ou d'utiliser votre téléphone. Gardez-y un environnement sombre et frais, et réservez cette pièce au sommeil.
- Si vous n'êtes pas endormi après 15 ou 30 minutes passées au lit, levez-vous et faites une activité apaisante jusqu'à ce que vous soyez suffisamment fatigué pour retourner vous coucher.
- Si vous consommez de la caféine ou de l'alcool, évitez ces substances en soirée, tout comme les aliments susceptibles de nuire à votre sommeil.
- Évitez de faire des siestes durant la journée si vous remarquez que cette pratique nuit à votre sommeil durant la nuit.

Si ces conseils ne suffisent pas, discutez de votre situation avec votre médecin, qui vérifiera si d'autres éléments sont en cause.

## Manger sainement

Une des manières les plus simples d'améliorer sa santé physique et mentale, c'est de bien manger. Durant une période stressante, il peut être tentant d'opter pour des mets rapides et réconfortants, mais ceux-ci sont rarement les plus sains. Autant que possible, mangez beaucoup de fruits et de légumes et buvez beaucoup d'eau.

## Limiter sa consommation de substances

Le portrait de la consommation de substances, qui va de l'abstinence à la toxicomanie, est complexe et multidimensionnel. On sait que les gens consomment certaines substances (alcool, tabac, cannabis, etc.) pour le plaisir ou pour gérer un stress, de l'anxiété ou une dépression, mais elles peuvent avoir des effets à court et à long terme. Il arrive que le cerveau et le corps s'y habituent et qu'il faille en consommer davantage pour ressentir les mêmes effets. Cette situation peut créer de nouveaux problèmes comme une dépendance, des rechutes ou un stress accru. Si vous êtes en rétablissement et ressentez du stress, il est important de demander de l'aide le plus rapidement possible.

De façon générale :

- Prenez vos médicaments tels qu'ils vous ont été prescrits.
- Si vous pouvez le faire sans danger, réduisez votre consommation de substances en vente libre ou cessez d'en consommer. Respectez toujours les recommandations de votre médecin.
- Demandez de l'aide professionnelle pour arrêter de consommer si nécessaire.
- Santé Canada recommande que les personnes qui veulent se renseigner sur la consommation de cannabis et sur ses effets sur la santé s'adressent à un professionnel de la santé ou de la santé publique.

# Prendre soin de sa santé mentale

## Prendre des pauses

Personne ne peut travailler sans relâche, donc accordez-vous des pauses. Les personnes qui travaillent en première ligne peuvent se dire que ça ne vaut pas la peine de retirer leur équipement de protection individuelle juste pour prendre une petite pause. Tentez de résister à cette tentation et de vous arrêter de temps à autre. C'est une bonne idée de prévoir ces pauses durant votre quart de travail : vous aurez ainsi toujours le temps de ralentir le rythme et de vous détendre.

Tentez également de mettre les appareils électroniques (téléphones, tablettes, ordinateurs, etc.) de côté de temps à autre. Le flux constant de messages exigeant une réponse, de nouvelles et de notifications des médias sociaux peut être une source de stress et d'anxiété supplémentaire. En prévoyant des plages où vous décrocherez, vous vous assurerez de bel et bien le faire, et une telle pratique peut faire une grande différence.

Vous pourriez essayer de consacrer ce temps à des activités agréables et saines, par exemple lire, faire de l'exercice ou appeler un proche. Il peut être difficile de mettre les appareils électroniques de côté si votre emploi exige au contraire que vous restiez à l'affût durant la pandémie, mais les bienfaits valent bien l'effort nécessaire.

## Prendre ses congés

Le fait de travailler continuellement durant des semaines ou des mois sans congé peut entraîner un stress accru et de la fatigue, voire mener à l'épuisement professionnel. Ce stress peut avoir un effet néfaste sur votre santé physique et mentale. Si vous disposez de journées de vacances, prenez-les plutôt que de les accumuler : vous pourrez ainsi prendre du recul par rapport à votre travail, vous reposer et faire le plein d'énergie.

## Éviter de prendre des décisions importantes

Le stress intense et l'anxiété affectent des zones de notre cerveau essentielles à la prise de décisions. Conséquemment, une personne très stressée et anxieuse pourrait avoir de la difficulté à prendre des décisions rationnelles. Il vaut donc mieux éviter de prendre des décisions importantes touchant votre vie personnelle ou financière durant ces périodes. Lorsque ces décisions ne peuvent être reportées, il est bon de demander conseil à des professionnels ou à des personnes de confiance.

## Se remettre en question

Une personne très stressée ou anxieuse aura souvent des schèmes de pensée négatifs qui pourraient décupler son stress et la mener à douter d'elle-même ou à se sentir impuissante. Ces pensées peuvent s'incruster si profondément dans notre psyché qu'on peut se mettre à croire, même objectivement, qu'elles sont vraies. Si vous vous surprenez à penser que vous n'en faites pas assez, que rien ne pourra vous empêcher de tomber malade ou que vous ne vous en sortirez pas, n'oubliez pas qu'il ne s'agit pas de faits, mais plutôt de croyances qui se sont taillé une place dans votre esprit.

Si vous remarquez que vos pensées sont coincées dans une spirale de négativité, tentez de vous poser les questions suivantes (inspirées du contenu du [Centre de toxicomanie et de santé mentale](#)), qui devraient vous aider à rediriger vos pensées et à briser ce cycle :



- Comment puis-je savoir que cette pensée est véridique? Repose-t-elle sur des preuves? Y a-t-il des preuves du contraire?
- M'est-il déjà arrivé de m'inquiéter pour un élément particulier alors que tout s'est bien terminé? Que s'est-il réellement passé? Comment ai-je composé avec la situation? Qu'elle en a été l'issue?
- Qu'est-ce que les soucis apportent à ma vie? M'aident-ils à résoudre les problèmes que je rencontre? M'empêchent-ils de progresser? Me causent-ils de l'anxiété?

Si un élément particulier vous préoccupe, ce peut être une bonne idée de vous demander si cet élément est important pour vous et si la situation doit être résolue immédiatement. Sinon, tentez de lâcher prise et rappelez-vous que ce n'est pas votre problème. Vous pourrez ainsi vous concentrer sur les éléments qui comptent vraiment, songer à des actions concrètes qui pourraient améliorer la situation et agir, un petit geste à la fois.

Après avoir mis cette stratégie en pratique, tentez d'ajuster le tir et d'avoir une perception plus équilibrée.

Par exemple, un travailleur essentiel qui se dit qu'il ne pourra pas éviter de tomber malade pourrait plutôt se dire : « Je suis toutes les recommandations, j'ai un bon réseau et je fais ce qu'il faut pour rester en bonne santé. J'ai de très bonnes chances de surmonter cette épreuve. Tout ira bien. »

## Être indulgent envers soi-même

Vous faites preuve de compassion envers les autres chaque jour, mais c'est aussi important d'être bienveillant envers vous-même. Une stratégie d'adaptation ne deviendra peut-être pas naturelle et efficace immédiatement, donc ne soyez pas trop sévère envers vous-même si ces stratégies ne vous viennent pas naturellement, si vous retombez dans vos vieilles habitudes ou si il vous faut un peu de temps avant de vous sentir mieux.

Tentez de couper court aux scénarios catastrophes ou hypothétiques. La surestimation des dommages que pourrait entraîner une situation va souvent de pair avec la sous-estimation de notre capacité à y faire face. Faites pencher la balance en votre faveur en gardant en tête votre résilience et votre capacité à surmonter les défis.

## Pratiquer la pleine conscience

### Qu'est-ce que la pleine conscience?

La pleine conscience est une pratique nous incitant à vivre le moment présent avec une attitude bienveillante, ouverte et dépourvue de jugement plutôt que de laisser le « pilote automatique » prendre le dessus au quotidien pendant que notre esprit vagabonde. S'il est utile de pouvoir faire des tâches de façon automatique, les recherches indiquent que si on passe trop de temps à vivre ainsi, des problèmes de santé mentale peuvent apparaître ou on peut avoir du mal à ressentir pleinement le plaisir que procurent les bons moments.

Avec le temps, les techniques de pleine conscience peuvent améliorer notre humeur et notre santé mentale globale, aiguïser notre attention et notre concentration pour les moments où on en a besoin, améliorer notre sommeil et renforcer notre sentiment d'appartenance et nos liens avec les autres.

## Pratique de la pleine conscience

Si le concept est facile à comprendre (porter attention au moment présent, peu importe de quoi il est fait), pour mettre ces mécanismes en pratique, il faut s'exercer et faire preuve de patience. Vous pouvez apprivoiser cette stratégie en passant chaque jour un moment assis dans un endroit calme à vous concentrer sur les sensations qui accompagnent le moment présent.

Vous pouvez essayer de nombreuses stratégies de relaxation, que l'on pense à une pratique formelle comme le yoga ou la méditation de pleine conscience, ou encore à des méthodes autonomes ou informelles comme de simples [exercices de respiration profonde](#) [en anglais], la lecture de livres ou le visionnement de vidéos spécialisées. Commencez graduellement et efforcez-vous de mettre régulièrement ces stratégies en pratique. Enfin, en choisissant une activité que vous aimez, vous aurez plus de chances de l'adopter pour de bon.

## Demander de l'aide au besoin

Nous vivons des événements sans précédent. On en sait encore peu à propos de la COVID-19, notamment le temps que durera cette crise, le nombre de personnes qui seront touchées et si de nouvelles restrictions seront appliquées. Cette incertitude peut être difficile à vivre et compliquer les plans d'avenir, c'est donc tout à fait normal de vivre plus d'anxiété qu'à l'habitude.

Si votre anxiété perturbe votre fonctionnement au quotidien (si, par exemple, vous avez du mal à sortir de la maison pour faire l'épicerie ou pour répondre à vos besoins fondamentaux, ou à penser à autre chose qu'à la COVID-19), ce pourrait être le temps de demander de l'aide à vos proches, à vos collègues ou à un professionnel de la santé mentale. Cette démarche peut être particulièrement difficile pour les vétérans, qui ont l'habitude de faire passer les besoins des autres avant les leurs, mais il est essentiel que chacun veille à sa propre santé.

N'oubliez pas : le fait de pratiquer la distanciation physique et l'auto-isolement ne signifie pas que vous devez vous couper de votre réseau social. Une personne qui reste seule pourrait se perdre dans ses pensées, ce qui pourrait exacerber son stress, son anxiété et son sentiment de solitude. En revanche, on peut atténuer la solitude en créant des liens et en cultivant un sentiment d'appartenance avec, par exemple, d'autres vétérans, qui savent généralement aussi à quoi ressemble la vie dans les Forces, la vie en tant qu'ancien combattant, et la vie d'un vétéran durant une pandémie. Le fait d'échanger avec notre entourage, soit par téléphone, par appel vidéo ou par texto peut être très bénéfique lorsque l'on ressent du stress. À l'inverse, il vaut mieux limiter les contacts avec les personnes excessivement négatives, stressantes ou anxiogènes.

Les ressources de soutien formelles offertes en ligne ou par téléphone (lignes d'écoute téléphonique, groupes de soutien sur Internet et groupes communautaires gérés, par exemple, par les institutions religieuses) peuvent vous aider durant les moments de stress intense. Si vous vous tournez vers un professionnel de la santé mentale, assurez-vous que cette personne adopte une approche éprouvée.

## Ressources

Voici quelques ressources du gouvernement du Canada pouvant vous aider à prendre soin de vous durant cette crise. Pour d'autres trucs, consultez la section « Reconnaître et gérer son stress ».

- [Prendre soin de sa santé mentale et physique durant la pandémie de la COVID-19](#)
- [Durant la pandémie de COVID-19, veillons au bien-être du personnel médical militaire](#)
- [Santé mentale et COVID-19 pour les fonctionnaires : Protégez votre santé mental](#)

## Sources

- STARCKE, K., et M. BRAND. « Decision making under stress: a selective review », *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, vol. 36, n° 4 (2012), p. 1228-1248.
- STARCKE, K., O. T. WOLF, H. J. MARKOWITSCH et M. BRAND. « Anticipatory stress influences decision making under explicit risk conditions », *Behavioral neuroscience*, vol. 122, n° 6 (2008), p. 1352.
- AUSTIN, G., T. CALVERT, N. FASI, R. FUJIMAONO, T. GALT, S. JACKSON, J. DOCKERTY, et coll. « Soldiering on only goes so far: How a qualitative study on Veteran loneliness in New Zealand influenced support during COVID-19 lockdown », *Journal of Military, Veteran and Family Health* (2020).

## Collaboration au contenu

- Brenda Key, docteure en psychologie clinique, psychologue au Centre de soins de santé St-Joseph de Hamilton et professeure agrégée à la faculté de psychiatrie et de neurosciences comportementales de l'Université McMaster.
- Shadi Beshai, docteur en psychologie, psychologue inscrit et professeur agrégé en psychologie clinique à l'Université de Régina.

# RECONNAÎTRE ET GÉRER SON STRESS

## Qu'est-ce que la santé mentale?

L'Organisation mondiale de la Santé définit la santé mentale comme « un état de bien-être permettant à chacun de se réaliser, de surmonter les tensions normales de la vie, d'accomplir un travail productif et de contribuer à la vie de sa communauté ». De nombreux facteurs influencent cet état et font en sorte qu'une personne évolue sur le continuum de la santé mentale, qui va de l'état « en santé » à l'état « malade ».

### Modèle de continuum de la santé mentale

EN SANTÉ	EN RÉACTION	BLESSÉ	MALADE
Bonne santé Fonctionnement normal	Détresse fréquente, réversible	Incapacité fonctionnelle plus grave et déficience fonctionnelle persistante	Diagnostic de maladie mentale  Incapacité fonctionnelle grave
Humeur normale Calme, prend les choses sans effort	Irritable/Impatient Nerveux Triste/Ébranié	Colère; Anxiété  Tristesse envahissante/ désespoir	Crises de colère, agressivité  Anxiété excessive/ paniques  Dépression/idées suicidaires
Bon sens de l'humour Bon rendement En contrôle mentale	Sarcasme déplacé Procrastination Tendance à l'oubil	Attitude négative  Piètre rendement/ bourreau de travail  Piètre concentration/ mauvaises décisions	Insubordination grave  Ne peut s'acquitter de sa fonction, contrôler son comportement ou se concentrer
Profils de sommeil normaux Peu de difficulté à dormir	Troubles du sommeil Pensées intrusives Cauchemars	Sommeil agité, dérangé  Images récurrentes ou cauchemars	Ne peut s'endormir ou demeurer endormi  Trop ou trop peu de sommeil
Bonne condition physique Bon niveau d'énergie	Muscles tendus/ céphalées  Faible énergie	Accroissement des douleurs et de la fatigue	Maladies physiques  Fatigue chronique
Actif socialement et physiquement	Diminution des activités ou de la socialisation	Évitement  Retrait	Ne pas sortir ou répondre au téléphone
Pas/peu de jeu ou de consommation d'alcool	Consommation régulière, mais contrôlée d'alcool/ de jeu	Consommation accrue d'alcool/de jeu - difficilement contrôlable et occasionnant des conséquences négative	Dépendance au jeu ou à l'alcool - hors de contrôle et occasionnant de graves conséquences

Cet outil a inspiré [En route vers la préparation mentale](#), un programme des Forces armées canadiennes faisant la promotion de la résilience et de la santé mentale. Il a été adapté par différentes organisations, notamment la Gendarmerie royale du Canada (GRC), les Navy SEALs de l'armée américaine et la Commission de la santé mentale du Canada.

Ce continuum simple peut vous aider à évaluer votre état de santé mentale actuel, à noter tout changement et à choisir les mesures à prendre pour vous sentir mieux. Le fait d'être capable de se situer sur cette échelle vous aidera grandement dans la gestion de votre stress. Une personne qui évolue sur ce spectre pourrait constater une différence dans ses actions, ses pensées et ses émotions. Si une personne en qui vous avez confiance s'inquiète après avoir remarqué des changements dans vos actions, mieux vaut la croire, puisqu'il arrive que nos proches soient les premiers à remarquer ce genre de changements.

Il faut garder en tête que lorsque l'on est confronté à des situations stressantes, c'est normal de présenter des symptômes associés aux stades « en réaction » et « blessé » du continuum. Une personne qui remarque que sa santé mentale se situe à un autre niveau que « en santé » peut très bien demander de l'aide. Si les événements vous dépassent ou si votre anxiété a des répercussions sur votre vie, n'hésitez pas à faire appel à des services ou à demander du soutien, par exemple à vos proches ou à un professionnel. L'aide que vous recevrez aidera à atténuer les symptômes indiquant une blessure ou un problème de santé, et diminuera les risques que le problème devienne chronique.

## Effets du stress sur la santé mentale

Le stress, élément normal de la vie, est engendré par une foule de situations du quotidien. Il peut nous aider à respecter une échéance, à être productifs ou à faire de notre mieux. Mais un stress constant peut faire boule de neige et devenir chronique. C'est à ce stade – et particulièrement lorsque l'environnement est perçu comme dangereux ou menaçant – que le stress peut causer toutes sortes de symptômes physiques et psychologiques.

Il se peut que la pandémie de COVID-19 soit un moment passablement stressant pour vous, surtout si vous êtes un travailleur essentiel, si vous aviez déjà un problème de santé mentale ou si vous êtes vulnérable sur le plan social ou économique. Les exigences auxquelles sont soumis les travailleurs essentiels peuvent les mener à poser des gestes allant à l'encontre des recommandations de la santé publique. Ces personnes courent donc de plus grands risques et peuvent s'inquiéter d'infecter leur famille ou d'avoir à répondre à des questions auxquelles elles ignorent les réponses.

Un stress accru et prolongé peut affecter vos réflexions, vos émotions, votre comportement ou votre corps. Ces conséquences dépendront de différents facteurs, notamment des ressources disponibles et d'éventuels problèmes de santé mentale, des expériences passées et de la situation sociale et économique d'une personne.

Parmi les réactions fréquentes au stress, mentionnons les changements à la réceptivité d'une personne et son niveau d'engagement envers son environnement. Une personne hyperréactive sera en état d'alerte, prête à agir, tendue, irritable et impulsive (pensons aux réactions de type combat-fuite). À l'inverse, une personne hyporéactive sera détachée de ce qui se passe et incapable de bouger ou de faire quoi que ce soit.

Dans les deux cas, le corps devra investir beaucoup d'énergie pour faire face au stress, une énergie qui ne sera pas consacrée aux fonctions essentielles du corps, comme le repos, la digestion et le fonctionnement du système immunitaire. Voici d'autres symptômes pouvant indiquer un stress anormal :

- Problèmes de concentration
- Irritabilité
- Interférence avec les tâches quotidiennes
- Agitation
- Changement dans l'appétit ou le sommeil
- Manque de motivation et d'énergie
- Pensées négatives persistantes
- Tensions musculaires

## À partir de quel point considère-t-on qu'un stress est anormal?

Il est normal de vous sentir un peu anxieux, stressé ou dépassé actuellement, mais si ces émotions ont des conséquences négatives sur votre vie, il est important de le reconnaître. Vous pourrez ainsi mettre au point des mécanismes pour maintenir un équilibre. Si le besoin de vous renseigner sur le virus prend le dessus sur tout le reste ou si vous remarquez que vous vous refermez sur vous-même, que vos réactions physiques ou émotionnelles sont exacerbées ou, tout simplement, que vous n'êtes plus tout à fait vous-même, c'est peut-être un signe que vos stratégies ne suffisent plus et qu'il est temps de demander de l'aide.

Vous pourriez alors parler à un proche ou à un collègue de confiance. Le fait de discuter avec votre entourage vous permettra d'exprimer vos sentiments et de mesurer les effets des défis actuels. Votre interlocuteur pourra peut-être même vous suggérer de nouvelles solutions. Si cette démarche informelle ne suffit pas à améliorer les choses, il est temps de recourir à un professionnel de la santé mentale, à un aumônier ou à un réseau plus formel comme un programme d'aide aux employés ou un programme réunissant d'anciens collègues.

# Pour obtenir de l'aide

Voici une liste de ressources qui pourraient vous aider si vous ne recevez aucun soutien actuellement. On pourra vous y aiguiller vers des services offerts dans votre région.

Services de crises du Canada

## **Service d'aide en situation de crise pour tous les Canadiens**

Tél. : 1 833 456 4566 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)

Texte : 45645 (de 16 h à minuit, HE)

[Ressources et aide proposées par région](#)

Anciens Combattants Canada et Forces canadiennes

## **Programme d'aide aux membres et services d'aide aux familles**

Tél. : 1 800 268 7708 (ATS 1 800 567 5803, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7)

Services bien-être et moral des Forces canadiennes

## **Ligne d'information pour les familles**

Tél. : 1 800 866 4546 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)

## **Croix Bleue Medavie**

Vous êtes couvert par ce programme grâce à Anciens Combattants Canada (ACC)? Vous n'avez qu'à trouver un fournisseur de soins de santé mentale inscrit dans votre région : ses honoraires pourront être assumés directement par ACC, donc vous n'aurez pas à avancer l'argent pour payer les services reçus.

## **Cliniques pour traumatismes de stress opérationnel**

Les cliniques pour traumatismes de stress opérationnel fournissent des évaluations, des traitements et des services de prévention et d'appui au personnel et aux vétérans des Forces armées canadiennes et de la GRC.

## **Société canadienne de psychologie**

[Trouver un psychologue près de chez vous.](#)

## **Centres d'accueil communautaires de VETS Canada**

Ces centres communautaires, établis à Edmonton, Ottawa et Dartmouth, sont des endroits sûrs pour trouver du soutien, discuter et rencontrer des personnes bienveillantes et compréhensives.

La Légion royale canadienne

## **Aide pour les vétérans en situation d'itinérance**

Tél. : 1 877 534 4666

Services de bien-être et moral des Forces canadiennes offerts par Jeunesse, J'écoute

## **Ligne de crise pour les jeunes (service par texte)**

Texter « JEUNESFAC » au 686868 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)

VETS Canada

## **Services de transition d'urgence aux vétérans**

Tél. : 1 888 228 3871

Anciens Combattants Canada

## **Situation d'urgence ou crise financière**

Tél. : 1 866 522 2122 (ATS 1 833 921 0071, lundi au vendredi, 8 h 30 à 16 h 30, heure locale)

Appuyons nos troupes

## **Aide financière d'urgence**

Tél. : 1 877 445 6444

## **MissionVAV**

MissionVAV est un programme de promotion de la santé offert en ligne et destiné aux vétérans des Forces armées canadiennes et à leur famille.

## **Programmes de soutien du réseau de transition des vétérans**

Ces programmes sont menés par des psychologues et des accompagnateurs ayant une formation sur les questions touchant les militaires, ainsi que par des vétérans ayant eux-mêmes suivi les programmes. Ils visent à soutenir les vétérans durant leur transition vers le monde civil.

## **Légion royale canadienne**

Fondée par des vétérans, pour les vétérans, la Légion offre de l'aide aux militaires, aux anciens combattants, aux retraités de la GRC et à leur famille.

## **Espace mieux-être**

Espace mieux-être est un service offrant des ressources gratuites de motivation et d'accompagnement vers le bien-être.

## Séances quotidiennes de pleine conscience avec des psychiatres

Vous pouvez participer à des séances de pleine conscience offertes gratuitement en ligne du lundi au jeudi à 20 h (HE). Vous pourrez découvrir et essayer de courtes techniques de pleine conscience qui vous aideront à vous recentrer durant cette période difficile. Les séances [en anglais seulement] seront suivies d'une discussion facultative. Pour en savoir plus, communiquez avec une animatrice ou cliquez simplement sur le lien de la séance. (N. B. : ces séances ne constituent ni un traitement ni une thérapie.)

- **Lundi : D<sup>re</sup> Diane Meschino**  
[Diane.Meschino@wchospital.ca](mailto:Diane.Meschino@wchospital.ca)  
Zoom : <https://zoom.us/j/6132246869>, n° de réunion : 613 224 6869
- **Mardi : D<sup>re</sup> Jennifer Hirsch**  
[Jennifer.hirsch@sinaihealth.ca](mailto:Jennifer.hirsch@sinaihealth.ca)  
Zoom : <https://zoom.us/j/148527614>, n° de réunion : 148 527 614
- **Mercredi : Mary Elliott**  
[Mary.Elliott@uhn.ca](mailto:Mary.Elliott@uhn.ca)  
Zoom : <https://zoom.us/j/9482159624>, n° de réunion : 948 215 9624
- **Jeudi : D<sup>re</sup> Orit Zamir**  
[Orit.Zamir@sinaihealth.ca](mailto:Orit.Zamir@sinaihealth.ca)  
Zoom : <https://zoom.us/j/302330041>, n° de réunion : 302 330 041

## Autres ressources d'aide en santé mentale utiles durant la crise de la COVID-19

- [Anciens Combattants Canada – Santé mentale et physique](#)
- [Anxiety Canada \[en anglais\]](#)
- [Together All \[en anglais\]](#)
- [Centre canadien sur les dépendances et l'usage de substances](#)
- [Association canadienne pour la santé mentale](#)
- [Centre de toxicomanie et de santé mentale](#)
- [Ministère de la Défense nationale](#)
- [LifeSpeak blog \[en anglais\]](#)
- [Commission de la santé mentale du Canada](#)
- [U.S. National Center for PTSD \[en anglais\]](#)



# TYPES DE STRESS POTENTIELS

La pandémie peut engendrer du stress, surtout si vous travaillez en première ligne. Les conséquences de ce stress peuvent prendre différentes formes : usure de compassion, épuisement professionnel, anxiété de séparation et blessures morales.

## Usure de compassion

L'usure de compassion survient après qu'une personne ait été témoin d'une crise et ait dû compatir à la douleur des autres. On l'observe surtout chez le personnel militaire, les policiers, les pompiers, les ambulanciers, les aidants naturels et divers professionnels de la santé physique et mentale. Elle peut être causée par un événement précis, ou par une exposition prolongée à la douleur et aux traumatismes d'autrui. Les personnes qui reçoivent continuellement des mises à jour à propos de la COVID-19, qui sont directement témoin des effets du virus, ou qui rencontrent des difficultés opérationnelles ou communautaires sont à risque. L'usure de compassion peut avoir des effets psychologiques (sentiment d'impuissance, confusion, etc.) ou physiques nuisant au fonctionnement d'une personne.

## Épuisement professionnel

L'épuisement professionnel s'apparente à l'usure de compassion, puisqu'il se caractérise par le sentiment d'être dépassé à la maison ou au travail. Ce problème survient généralement lorsqu'une personne est soumise à des éléments stressants, récurrents et n'ayant pas été pris en charge. Il se manifeste souvent par une perte d'intérêt envers le travail, une fatigue extrême et une détérioration des habiletés professionnelles.

## Anxiété de séparation

Si vos habitudes quant au temps passé avec votre entourage ont changé, que ce soit parce que vous restez à la maison ou que vous travaillez sur les premières lignes, vous et vos proches pourriez ressentir de l'anxiété de séparation durant la pandémie.

Si vous passez plus de temps qu'à l'habitude avec un proche, il se peut que vous ou cette personne ressentiez de l'anxiété si vous devez vous séparer l'un de l'autre, même pour quelques heures. Et si vous passez moins de temps avec un proche, une anxiété exacerbée pourrait aussi se manifester. Les protocoles de sécurité en vigueur peuvent par ailleurs limiter les possibilités d'échanges entre les vétérans travaillant en première ligne et leur entourage durant les quarts de travail. Parallèlement, les mesures de distanciation physique peuvent vous empêcher de voir les personnes avec qui vous n'habitez pas, ce qui peut causer de la détresse.

Il se peut aussi que le fait d'être séparé de vos pairs et de votre réseau habituel – par exemple des membres de la Légion ou d'un groupe informel de vétérans – vous cause de l'anxiété de séparation. Des études montrent que la solitude et l'isolement des vétérans ont un caractère particulier, et ces émotions sont exacerbées en ce moment.

# Blessures morales

On entend par blessure morale le fait d'être forcé de poser une action allant à l'encontre de ses croyances morales profondes ou de prendre une décision difficile sur le plan moral. Une crise sanitaire comme celle de la COVID-19 peut placer les vétérans – surtout ceux qui travaillent en première ligne – à risque de blessures morales, en particulier si des contraintes logistiques les forcent à prendre des décisions de triage pouvant aggraver la situation d'un patient. Si c'est votre cas, vous pourriez penser que les risques sont disproportionnés par rapport au travail que vous faites ou à ses bienfaits. Si d'autres personnes sont à votre charge ou si vous sentez que des membres de votre famille ont encore plus besoin de vous, ce sentiment peut être accru.

Les parents et les tuteurs peuvent être forcés de prendre des décisions difficiles concernant leurs proches. Une personne qui doit choisir si elle préfère envoyer son enfant à l'école ou le garder à la maison pourrait, par exemple, vivre de l'anxiété. Si un parent doit mettre sa carrière en veilleuse pour rester à la maison et s'occuper des enfants, les rôles de chacun seront modifiés. Un changement identitaire aussi rapide pourrait être difficile à vivre tant pour un parent que pour un enfant.

Pour en savoir plus, consulter le [Guide sur les blessures morales](#).

## Symptômes indiquant une usure de compassion, un épuisement professionnel, de l'anxiété de séparation ou une blessure morale

Il est essentiel de savoir reconnaître les symptômes associés à ces difficultés, puisqu'elles peuvent avoir des conséquences négatives sur la vie personnelle ou sociale d'une personne, ou sur son rendement professionnel. En voici quelques-uns :

- Épuisement physique ou émotionnel
- Indifférence émotive ou absence d'émotions
- Sentiment d'être dépassé par les événements
- Sensation d'impuissance, surtout par rapport à la souffrance et aux éléments stressants
- Modification des habitudes de sommeil (sommeil excessif ou insomnie)
- Détérioration de l'ordre et de la propreté dans l'environnement d'une personne
- Symptômes physiques (maux de tête, nausées, maux de ventre, etc.)
- Consommation de médicaments ou de substances
- Agressivité, irritabilité ou anxiété accrues
- Comportement d'évitement, de retrait ou d'auto-isolément
- Déclin de la productivité à la maison ou au travail
- Difficulté à prendre des décisions
- Problèmes relationnels avec les collègues ou les proches
- Baisse de l'empathie

- Cynisme
- Diminution de la satisfaction professionnelle
- Hypersensibilité

Cette liste n'est pas exhaustive. Assurez-vous de surveiller vos réactions, pensées et sentiments, et n'hésitez pas à demander de l'aide au besoin.

## Stratégies pour diminuer les symptômes de l'usure de compassion, de l'épuisement professionnel, de l'anxiété de séparation et d'une blessure morale

Voici une liste de stratégies utiles pour diminuer l'effet des éléments stressants associés à la pandémie :

- Informez-vous sur les signes et les symptômes du stress.
- Faites preuve d'indulgence et évitez de vous juger ou de juger votre réaction aux situations liées à la pandémie. Donnez-vous le temps de comprendre ces réactions et les raisons expliquant votre stress.
- Confiez-vous à vos amis ou à votre entourage, et trouvez des moyens inventifs et créatifs de respecter les consignes de distanciation physique.
- Si votre utilisation des médias sociaux et votre consommation de nouvelles sur la pandémie prennent trop de place, prenez une pause. Vous pourriez par exemple consacrer des plages horaires à ces activités une ou deux fois par jour.
- Dressez une liste de stratégies d'adaptation qui fonctionnent pour vous et réservez-leur des moments précis. En voici quelques exemples :
  - pleine conscience;
  - activité physique;
  - activité créative (musique, artisanat, etc.);
  - lecture;
  - préservation de son espace personnel.
- Concentrez-vous sur ce que vous pouvez contrôler et tentez de trouver des éléments positifs chaque jour.
- Mangez sainement, et évitez de céder aux envies vous guidant vers des aliments moins nutritifs ou des mets réconfortants.
- Pour avoir des réponses à vos questions ou si le stress de la pandémie vous dépasse, adressez-vous aux ressources disponibles.
- Préparez-vous et préparez vos proches aux moments où vous serez séparés en discutant au préalable. Si possible, prévoyez des moments où vous communiquerez virtuellement.
- Essayez de créer de nouvelles habitudes pour communiquer avec les proches que vous ne voyez pas quotidiennement : les appels vidéo, les appels téléphoniques, les courriels, les textos, les lettres et les conversations à distance sécuritaire sont toutes des façons de rester en contact avec sa famille, ses amis, ses voisins et les autres personnes importantes dans sa vie, comme les chefs spirituels.

## Sources

- INSTITUT CANADIEN DE RECHERCHE ET DE TRAITEMENT EN SÉCURITÉ PUBLIQUE. *Glossaire des termes : une compréhension commune des termes courants utilisés pour décrire les traumatismes psychologiques*, version 2.1, Regina, Saskatchewan, 2019. <http://hdl.handle.net/10294/9055>.
- SINCLAIR, S., S. RAFFIN-BOUCHAL, L. VENTURATOR, J. MIJOVIC-KONDEJEWSKI et L. SMITH-MACDONALD. « Compassion fatigue: A meta-narrative review of the healthcare literature », *International Journal of Nursing Studies*, vol. 69 (2017) p. 9 24. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2017.01.003>.
- LITZ, B. T., N. STEIN, E. DELANEY, L. LEBOWITZ, W. P. NASH, C. SILVA et S. MAGUEN. « Moral injury and moral repair in war veterans: A preliminary model and intervention strategy », *Clinical Psychology Review*, vol. 29, n° 8 (2009) p. 695 706. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2009.07.003>.
- CENTRE DE TOXICOMANIE ET DE SANTÉ MENTALE. *Is there a cost to protecting, caring for and saving others? Beware of compassion fatigue*, 2017. <https://www.camh.ca/en/camh-news-and-stories/is-there-a-cost-to-protecting-caring-for-and-saving-others-beware-of-compassion-fatigue>.
- MATHIEU, F. *The compassion fatigue workbook*, 2008. [www.compassionfatigue.ca](http://www.compassionfatigue.ca).
- COETZEE, S. K., et H. C. KLOPPER. « Compassion fatigue within nursing practice: a concept analysis », *Nursing & Health Sciences*, vol. 12, n° 2 (2010), p. 235 243. Doi: 10.1111/j.1442-2018.2010.00526.x.
- JENKINS, B., et N. A. WARREN. « Concept analysis: Compassion fatigue and effects upon critical care nurses », *Critical Care Nursing Quarterly*, vol. 35, n° 4 (2012), p. 388 395.
- BOYLE, D. A. « Countering compassion fatigue: a requisite nursing agenda », *Online Journal of Issues in Nursing*, vol. 16, n° 1 (2011).
- CENTRE FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION. *Stress and coping*, 1<sup>er</sup> avril 2020. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/managing-stress-anxiety.html>.
- KELUSKAR, J., D. REICHER et J. CROWELL. *Separation Anxiety during the COVID-19 Pandemic*, 2020. [https://www.stonybrookmedicine.edu/SeparationAnxietyCOVID19\\_keluskar\\_reicher\\_crowell](https://www.stonybrookmedicine.edu/SeparationAnxietyCOVID19_keluskar_reicher_crowell).
- WILSON, G., M. HILL, et M. D. KIERNAN. « Loneliness and social isolation of military veterans: systematic narrative review », *Occupational medicine*, vol. 68, n° 9 (2018), p. 600 609.

# BLESSURE MORALE : DE QUOI S'AGIT-IL ET POURQUOI DEVRAIS-JE M'Y INTÉRESSER?

La pandémie de COVID-19 a exposé les anciens combattants en première ligne et les premiers répondants à des situations sans précédent, situations qui peuvent susciter des sentiments de fierté et de satisfaction personnelle, mais qui peuvent aussi augmenter le stress et l'anxiété. Vous vous inquiétez peut-être davantage du bien-être de votre famille, de vos collègues et de votre communauté. Vous devez peut-être prendre des décisions critiques, qui peuvent peser lourd et entraîner de la détresse et des remises en question. Si on ne s'y attaque pas, cette détresse peut mener à une [blessure de stress opérationnel](#), à une [blessure de stress post-traumatique](#) ou à une [blessure morale](#).

## Qu'est-ce qu'une blessure morale?

Le terme « blessure morale » [désigne](#) les répercussions psychologiques, sociales et spirituelles des événements qui, lors de situations critiques, vont à l'encontre des croyances ou valeurs morales profondes.

Il existe peu de données probantes sur les blessures morales chez les anciens combattants et les premiers répondants durant la pandémie de COVID-19. Tout de même, les études sur les professionnels de la santé indiquent qu'elles pourraient survenir lorsqu'un soignant se sent grandement responsable d'un incident ou qu'il ne peut agir pour le bien du patient, ou encore lorsque des contraintes organisationnelles nuisent à la capacité d'offrir des soins éthiques ou de la meilleure qualité possible.

Voici les expériences moralement préjudiciables que vous pourriez vivre durant la crise sanitaire, que vous soyez ou non un vétéran en première ligne :

- S'attendre d'une personne qu'elle effectue des tâches pour lesquelles elle n'a reçu qu'une formation ou des directives minimales.
- Devoir travailler malgré un manque d'équipement de protection individuelle, d'équipement médical ou d'effectifs.
- Avoir à décider quelles personnes recevront des soins médicaux et lesquelles n'en recevront pas.
- Être continuellement témoin de la souffrance.

# Quels sont les effets de la blessure morale?

La blessure morale peut avoir des effets semblables à ceux du trouble de stress post-traumatique. Elle peut avoir des répercussions importantes sur les personnes, les familles et les organisations; il est donc important de s'y attaquer rapidement. La blessure morale peut avoir des conséquences sur votre vie personnelle et entraîner des sentiments de culpabilité, de honte, de colère, d'anxiété et de tristesse. Elle peut mener à l'autocritique et au jugement, ainsi qu'à des troubles liés au stress et à des troubles de l'humeur. La blessure morale peut avoir des conséquences à court et à long terme sur la vie professionnelle, notamment une diminution de la satisfaction au travail, de la capacité à travailler et de l'engagement en général.

Si vous pensez avoir vécu une expérience moralement préjudiciable ou présenter une blessure morale, aller chercher l'aide de votre famille, de vos amis, de vos collègues, de vos supérieurs et de professionnels de la santé.

Consultez le [Guide sur les blessures morales](#) pour en savoir plus.

## Collaboration au contenu

- Lorraine Smith-MacDonald, Ph. D.
- Liana Lentz, Ph. D.
- Suzette Brémault-Philips, Ph. D.

## Sources

- INSTITUT CANADIEN DE RECHERCHE ET DE TRAITEMENT EN SÉCURITÉ PUBLIQUE. *Glossaire des termes : une compréhension commune des termes courants utilisés pour décrire les traumatismes psychologiques*, version 2.1, Regina, Saskatchewan 2019. <http://hdl.handle.net/10294/9057>
- JINKERSON, J. D. « Defining and assessing moral injury: A syndrome perspective », *Traumatology*, vol. 22, n° 2 (2016), p. 122-130. <https://doi.org/10.1037/trm0000069>
- FRANKFURT, S. et P. FRAZIER. « A review of research on moral injury in combat veterans », *Military Psychology*, vol. 28, n° 5 (2019), p. 318-330. <https://doi.org/10.1037/mil0000132>
- LITZ, B. T., N. STEIN, E. DELANEY, L. LEBOWITZ, W. P. NASH, C. SILVA et S. MAGUEN. « Moral injury and moral repair in war veterans: A preliminary model and intervention strategy », *Clinical Psychology Review*, vol. 29, n° 8 (2009), p. 695-706. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2009.07.003>
- SHAY, J. *Achilles in Vietnam: Combat Trauma and the Undoing of Character*. New York, Scribner, 1994.
- SEVERINSSON, E. « Moral stress and burnout: qualitative content analysis », *Nursing and Health Sciences*, vol. 5 (2003), p. 59-66. <https://doi.org/10.1046/j.1442-2018.2003.00135.x>
- SHOORIDEH, F. A., T. ASHKTORAB, F. YAGHMAEI et H. A. MAJD. « Relationship between ICU nurses' moral distress with burnout and anticipated turnover », *Nursing Ethics*, vol. 22, n° 11 (2015), p. 64-76. <http://doi.org/10.1177/0969733014534874>
- CORLEY, M. C., R. K. ELSWICK, M. GORMAN et T. CLOR. « Development and evaluation of a moral distress scale », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 33, n° 2, p. 250-256.

# PRATIQUES À ADOPTER POUR RÉDUIRE LA PROPAGATION DE LA COVID-19

Voici des pratiques à adopter pour contrer la propagation du virus et des moyens pour encourager les autres à faire comme vous. Adopter une bonne hygiène des mains, porter un masque et maintenir la distanciation physique sont des moyens efficaces pour réduire considérablement le taux de transmission. Il est aussi essentiel de prendre soin de vous en dormant suffisamment, en restant informé et en allant chercher de l'aide en santé mentale si vous en ressentez le besoin.

## Prévenir l'infection

### Adopter une bonne hygiène des mains

Un bon lavage des mains est une des façons les plus efficaces de freiner la propagation des maladies infectieuses comme la COVID-19. N'oubliez pas :

- de laver vos mains régulièrement avec de l'eau et du savon, surtout avant de manger ou de toucher votre visage, et après avoir touché des surfaces potentiellement contaminées;
- de frotter toutes les parties de vos mains, y compris entre vos doigts, sous vos ongles et sous vos bagues ou autres bijoux;
- d'utiliser un désinfectant pour les mains à base d'alcool si vous n'avez pas accès à de l'eau et du savon.

[Regardez cette vidéo sur la bonne technique de lavage des mains](#)

Consultez les liens suivants pour en savoir plus sur l'hygiène des mains :

- [Santé publique Ontario : Hygiène des main](#)
- [Prévention et contrôle des infections Canada : Information sur l'hygiène des mains \[en anglais\]](#)
- [Organisation mondiale de la Santé : outils et ressources sur l'hygiène des mains \[en anglais\]](#)

## Porter un masque

Le masque non médical et le couvre-visage aident à protéger les autres de vos gouttelettes respiratoires. Toute personne se trouvant dans un espace public où le maintien d'une distanciation physique appropriée est difficile ou impossible devrait porter un masque, et ce, qu'elle présente ou non des symptômes de la COVID-19. Lisez la [déclaration](#) de l'Agence de la santé publique du Canada sur le port de masques non médicaux.

## Maintenir la distanciation physique

La COVID-19 se transmet facilement lors de contacts étroits. La santé publique recommande de limiter les rassemblements à un très petit nombre de personnes, ou de les éviter complètement. Elle demande aussi aux gens de rester à deux mètres de toutes les personnes ne faisant pas partie de leur ménage.

La distanciation physique peut entraîner un sentiment d'isolement chez les gens; il est donc important de garder contact avec ses proches, tout en respectant les directives. Essayez de créer de nouvelles habitudes pour communiquer avec vos proches : les appels vidéo, les appels téléphoniques, les courriels, les textos, les lettres et les conversations à distance sécuritaire sont toutes des façons de rester en contact avec sa famille, ses amis, ses voisins et les autres personnes importantes dans sa vie, comme les chefs spirituels.

Les aînés sont particulièrement vulnérables durant la pandémie de COVID-19, surtout ceux de 60 ans et plus qui ont une condition médicale préexistante. Ils pourraient devoir réduire davantage leurs contacts avec les autres, et ainsi ressentir une plus grande solitude; il est donc important de faire un effort supplémentaire pour rester en contact avec les aînés de votre entourage.

Si vous trouvez difficile d'agir comme proche aidant d'un aîné en plus de respecter vos obligations professionnelles, ces ressources pourraient vous aider :

- [Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario : Centre de ressources liées à la COVID-19 pour les aidants naturels](#)
- [Johns Hopkins Medicine : Coronavirus et COVID-19 – Soins aux aînés \[en anglais\]](#)

## Prendre soin de sa santé

### Bien dormir

Le sommeil a une grande influence sur votre santé et votre bien-être. En temps de pandémie, adopter de bonnes habitudes et maintenir un horaire de sommeil régulier peut vous donner l'énergie nécessaire pour remplir vos obligations professionnelles et personnelles.



Voici des conseils pour favoriser le sommeil :

- Évitez la caféine, la nicotine et l'alcool au moins quatre à six heures avant d'aller au lit.
- Essayez d'aller vous coucher lorsque vous ressentez la fatigue.
- Écoutez des balados ou des livres audio pour vous aider à vous endormir, ou utilisez des applications de méditation comme *Insight Timer* ou *Calm*.
- Évitez de regarder des écrans (p. ex., télévision, ordinateur, téléphone) avant d'aller dormir : vous pourriez avoir plus de difficulté à vous endormir, et la qualité de votre sommeil pourrait en pâtir.

Si vous avez des problèmes de sommeil persistants qui nuisent à votre fonctionnement au travail et en contexte social, consultez votre médecin de famille. Il pourrait vous orienter vers du counseling ou vous prescrire des médicaments.

## Rester informé

Il est important de rester au fait de l'information sur la COVID-19 et de sa prévalence dans votre collectivité. Consultez de l'information appuyée par les faits et publiée par des sources fiables, par exemple :

- [Gouvernement du Canada : Maladie à coronavirus \(COVID-19\) : Mise à jour sur l'éclosion](#)
- [Gouvernement du Canada : Liste des autorités de santé publique provinciales et territoriales](#), une page qui présente des mises à jour régulières sur la COVID-19 par région
- [Organisation mondiale de la Santé : Flambée de maladie à coronavirus 2019 \(COVID-19\)](#)
- [Université Johns Hopkins : Cartes et tendances \[en anglais\]](#)

D'un autre côté, il peut être fatigant mentalement de passer trop de temps à s'informer. Essayez de limiter votre consommation de nouvelles à l'information essentielle, comme les mises à jour annoncées lors des points de presse des autorités fédérale, provinciales et locales. Envisagez de limiter votre consommation de nouvelles à des moments précis de la journée.

## Protéger sa santé mentale

Une crise peut avoir des répercussions différentes pour chacun en fonction de nombreux facteurs, notamment les problèmes de santé mentale préexistants, la disponibilité des ressources, les expériences passées et les situations sociales et financières. Tentez d'être plus patient et doux envers vous-même, et de garder un état d'esprit positif.

Pour des conseils et des ressources sur la préservation de la santé mentale durant la pandémie de COVID-19, consultez les pages Répondre à ses besoins fondamentaux et Reconnaître et gérer son stress. Rappelez-vous que vous n'êtes pas seuls. Discuter avec d'autres anciens combattants de vos expériences et de vos sentiments pourrait vous aider, comme ils éprouvent probablement des difficultés semblables.

# PARLER DE LA COVID-19 : CONSEILS POUR DES CONVERSATIONS CONSTRUCTIVES

Tout le monde réagit différemment aux situations stressantes comme la pandémie de COVID-19. Certaines personnes veulent en parler, tout le temps. D'autres préféreraient penser à n'importe quoi d'autre. Cette réalité peut complexifier le soutien des personnes qui souffrent : on ne sait pas quoi leur dire ni comment les aider. Voici certains conseils sur la façon de mener ces conversations difficiles avec des enfants et des adolescents, avec des enfants et des adolescents ayant un handicap intellectuel ou développemental, et avec des proches adultes et des collègues.

## Parler aux enfants et aux adolescents

Beaucoup d'enfants et d'adolescents vivent des moments difficiles durant la pandémie de COVID-19. Ils ne peuvent plus prendre part à leurs activités habituelles. Ils peuvent avoir des craintes ou se sentir dépassés lorsqu'ils utilisent les médias sociaux pour communiquer avec leurs amis ; en période de crise sanitaire, une trop grande quantité d'information de toutes sortes peut augmenter la détresse. Les enfants et les adolescents peuvent aussi ressentir de l'anxiété en lien avec leur fréquentation scolaire, qu'elle se fasse en présentiel ou virtuellement. Parlez avec vos enfants et vos adolescents de leur situation scolaire, et aidez-les à mettre en œuvre des plans leur permettant de s'adapter aux nouvelles réalités scolaires et sociales.

Les enfants et les adolescents sont très sensibles aux changements dans leur environnement. Ils constatent souvent le stress vécu par leurs parents ou leur fratrie sans que l'on en ait parlé ; ils remarquent des comportements subtils dont vous n'êtes peut-être même pas conscients. Ainsi, ils peuvent s'inquiéter pour leurs proches, mais ils sont généralement moins aptes que les adultes à gérer de hauts degrés de stress et de frustration.

Comme les adultes, tous les enfants ne réagissent pas au stress de la même façon. Certains peuvent devenir plus dépendants et demander plus d'attention, recherchant la sécurité chez les personnes qui les entourent. D'autres peuvent devenir distants, provocateurs ou chercher constamment à avoir le dernier mot. Ils pourraient insister pour faire les choses à leur manière dans le but de regagner un sentiment de contrôle. Parfois, ces comportements peuvent entraîner des conflits familiaux.

## Que faire?

Le plus important est d'être honnête. Ne minimisez pas la gravité de la situation, mais restez calme et optimiste lorsque vous en parlez. Ne poussez pas les enfants qui ne veulent pas parler de la pandémie : faites des suivis réguliers auprès d'eux et dites-leur que vous êtes là pour les écouter lorsqu'ils voudront en parler.

Lorsque vous parlez de la COVID-19, posez des questions ouvertes comme les suivantes :

- Qu'aimerais-tu savoir?
- Comment te sens-tu dans cette situation?
- Quand tu te sens X, qu'est-ce que tu as envie de faire?
- De quoi as-tu besoin en ce moment?
- Quand tu fais X, comment te sens-tu?

Assurez-vous que les enfants et les adolescents ont l'occasion de poser des questions durant les conversations. Essayez de ne pas les surcharger d'information; commencez par une petite quantité de renseignements, puis observez leur réaction. Il n'est pas nécessaire d'avoir réponse à tout; profitez de l'occasion pour apprendre ensemble.

Une autre façon de favoriser un environnement positif à la maison en temps de pandémie est d'être gentil et attentionné envers votre partenaire (si vous en avez un) et envers vous-même. Prenez du temps pour vous tous les jours, même si ce n'est que pour quelques minutes; vous pouvez ainsi montrer aux autres comment faire preuve de résilience et contribuer au calme au sein de votre famille.

## Ressources utiles

Les ressources ci-dessous présentent d'autres conseils sur les bons moyens de parler de la COVID-19 avec des enfants :

- [Centre de toxicomanie et de santé mentale : Parler aux enfants de la COVID-19 et de son impact](#)
- [National Child Traumatic Stress Network : Guide pour les parents et les tuteurs afin d'aider les familles dans le contexte de la pandémie de maladie à coronavirus 2019 \[en anglais\]](#)
- [Center for the Study of Traumatic Stress : Parler du coronavirus avec vos enfants \[en anglais\]](#)
- [Center for the Study of Traumatic Stress : Choisir les bons mots pour parler du coronavirus avec les enfants et les adolescents \[en anglais\]](#)
- [Société canadienne de psychologie : Aider les adolescents à faire face aux impacts et aux restrictions liés à la COVID-19](#)

Si votre enfant a besoin de plus de soutien, [Jeunesse, J'écoute](#) offre du counseling par téléphone, texto et clavardage en direct, et propose une série de ressources pour les enfants et les adolescents. Les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes proposent aussi un **service d'aide par texto en cas de crise pour les enfants** accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en textant le mot-clé JEUNESFAC au 686868 (en collaboration avec Jeunesse, J'écoute).

# Parler aux enfants et aux adolescents ayant un handicap intellectuel ou développemental

Beaucoup d'enfants et d'adolescents ayant un handicap intellectuel ou développemental pourraient vivre difficilement la période de pandémie de COVID-19. Votre enfant ou votre adolescent pourrait vivre plus de stress qu'à l'habitude, et voir sa routine perturbée. En plus des conseils présentés dans la section précédente, vous pouvez soutenir votre enfant ou votre adolescent en optant pour le style de communication qu'il préfère, en portant attention aux changements dans sa routine et en vous appuyant sur vos réseaux de soutien.

## Opter pour le style de communication de prédilection

Il est important de parler avec votre enfant ou votre adolescent en optant pour le style de communication qu'il préfère. Par exemple, certains enfants et adolescents préfèrent communiquer par récits imagés. Ces images peuvent les aider à comprendre la situation et les façons de se protéger. Tout en recourant au style de communication de prédilection de votre enfant, utilisez un langage clair et simple pour parler de la COVID-19. Expliquez en quoi le virus peut changer sa routine. N'oubliez pas de donner l'occasion à votre enfant d'analyser l'information et d'exprimer ses réflexions et ses émotions en lien avec la situation.

## Porter attention aux changements dans la routine

Il peut être difficile, voire impossible, de conserver la routine durant la pandémie. Il est important d'instaurer une nouvelle routine pour s'adapter aux nouvelles réalités et aux restrictions associées à la pandémie. À la mise en place de cette nouvelle routine, portez attention aux changements dans le comportement de votre enfant ou de votre adolescent, ainsi qu'aux autres signes de détresse. Par exemple, des changements dans les habitudes de sommeil et d'alimentation pourraient être des façons pour votre enfant ou votre adolescent de vous montrer sa détresse. Si vous remarquez des changements, votre enfant pourrait avoir besoin d'un plus grand soutien de votre part ou de l'aide d'un professionnel.

## S'appuyer sur ses réseaux de soutien

Assurez-vous de demander l'aide des réseaux de soutien accessibles dans votre communauté et de rester en contact avec eux. En restant en contact avec d'autres familles, des groupes de soutien et des réseaux en ligne, ou encore avec vos proches et avec les enseignants et les intervenants de vos enfants, vous bonifiez votre accès à des ressources pouvant vous aider à mieux soutenir votre enfant ou votre adolescent. De tels réseaux de soutien peuvent aussi répondre à vos besoins en tant qu'aidant naturel durant la crise sanitaire.

## Ressources utiles

Les ressources ci-dessous présentent d'autres conseils sur la façon de soutenir les enfants et les adolescents ayant un handicap intellectuel ou développemental durant la pandémie de COVID-19 :

- [Beyond Worlds : S'adapter à la réalité associée au coronavirus \[en anglais\]](#)
- [Autism Society of America : Trousse d'outils sur la COVID-19 \[en anglais\]](#)
- [Autism Society of America : Récits sociaux sur la COVID-19 \[en anglais\]](#)
- [Autism Speaks Canada : Information et ressources sur la COVID-19 \[en anglais\]](#)
- [Autism Speaks Canada : Parler de situations dramatiques avec votre enfant : six conseils pour la communauté autistique \[en anglais\]](#)
- [MENCAP : COVID-19 – Conseils et information utiles \[en anglais\]](#)
- [Centre de toxicomanie et de santé mentale : Série de guides d'autoapprentissage sur la COVID-19 \[en anglais\]](#)
- [Centre on Human Development – Université de l'Oregon : Parler des changements : l'histoire du coronavirus \[en anglais\]](#)
- [ConnectAbility.ca : Ressources sur la COVID-19 en lien avec les handicaps \[en anglais\]](#)

# Parler avec des aînés atteints de démence

Beaucoup d'aînés atteints de démence pourraient aussi vivre des difficultés durant la crise sanitaire. Votre proche pourrait se sentir confus, triste ou en colère dans la situation actuelle. Il pourrait aussi voir sa routine perturbée. Ces facteurs peuvent augmenter la détresse vécue. Vous pouvez aider votre proche en lui expliquant ce qu'est la COVID-19, en l'aidant à suivre les consignes d'hygiène et de distanciation physique et en gardant contact avec lui.

## Expliquer la COVID-19

Il est important de parler à votre proche de la COVID-19 et des répercussions qu'elle pourrait avoir sur sa routine. Parlez calmement et utilisez un langage clair et succinct. Pensez aux questions que votre proche pourrait avoir et préparez des réponses à l'avance. Vous devrez peut-être expliquer plusieurs fois la situation à votre proche; tentez donc de faire preuve de patience et de rester calme. Faites-vous rassurant : vous soutiendrez votre proche durant cette période du mieux que vous le pouvez. Expliquez-lui comment sa routine peut être perturbée par la distanciation physique, mais n'oubliez pas de lui parler des activités auxquelles il peut participer pour maintenir des liens avec les autres.

## Contribuer à l'application des consignes relatives à l'hygiène et à la distanciation physique

Votre proche pourrait avoir besoin d'aide pour appliquer les consignes d'hygiène et de distanciation physique visant à prévenir l'infection. Prenez le temps de faire la démonstration des mesures d'hygiène, comme le lavage des mains. Donnez des consignes par étapes à l'oral et imprimez un support papier en utilisant une grande taille de police et des images. Pour aider votre proche à respecter la distanciation physique, prévoyez des livraisons (épicerie, médicaments, etc.) à son domicile, si possible. Tentez de donner les moyens à votre proche de rester en contact virtuellement avec sa famille et ses amis. Par ailleurs, évitez d'utiliser des stratégies fondées sur la peur.

Installez des aide-mémoire dans le milieu de vie de votre proche pour lui rappeler de se laver les mains, de porter un masque à l'extérieur de son logement et de maintenir la distanciation physique dans son milieu de vie.

## Garder contact

Si vous ne vivez pas avec votre proche, planifiez des occasions de rester en contact avec lui grâce à la technologie ou en respectant la distanciation physique. Si vous utilisez la technologie, assurez-vous que votre proche a l'équipement nécessaire à sa disposition et qu'il sait comment l'utiliser. Communiquez souvent avec votre proche grâce aux appels vidéo ou téléphoniques. Si vous visitez une personne en maintenant une distanciation physique, n'oubliez pas de rappeler la consigne à votre proche à l'avance.

De plus, n'oubliez pas de recourir aux réseaux de soutien de votre communauté et de rester en contact avec eux. En restant en contact avec d'autres familles, des groupes de soutien et des réseaux en ligne, ou encore avec vos proches et avec les enseignants et les intervenants de vos enfants, vous bonifier votre accès à des ressources pouvant vous aider à mieux soutenir votre enfant ou votre adolescent. De tels réseaux de soutien peuvent aussi répondre à vos besoins en tant qu'aidant naturel durant la crise sanitaire.

## Ressources utiles

Les ressources ci-dessous présentent d'autres conseils sur la façon de soutenir les aînés atteints de démence durant la pandémie de COVID-19 :

- [Société Alzheimer du Canada : Affronter la COVID-19](#)
- [Réseau canadien des soins aux personnes fragilisées : Ressources supplémentaires sur la COVID-19 et les personnes fragilisées \[en anglais\]](#)
- [Coalition canadienne pour la santé mentale des personnes âgées : Ressources sur la COVID-19 \[en anglais\]](#)
- [Ontario Degenerative Disease Research Initiative : OUI à la distanciation sociale, NON à l'isolement social \[en anglais\]](#)
- [Alzheimer's Disease International : ADI offre des conseils et du soutien durant la pandémie de COVID-19 \[en anglais\]](#)
- [Centre for Ageing Better : Communautés adaptées à l'âge et COVID-19 \[en anglais\]](#)

# Parler de la COVID-19 avec des proches et des collègues

Vos proches et vos collègues ont peut-être aussi de la difficulté à passer à travers la crise sanitaire. Vous pouvez les aider en les écoutant, en tentant de comprendre leurs inquiétudes et en leur suggérant des stratégies d'adaptation et des ressources.

## Offrir un soutien qui respecte les désirs des autres

Faites preuve d'empathie. Essayez de vous mettre à la place de votre interlocuteur et de comprendre ce qu'il ressent. S'il est ouvert à recevoir votre aide, demandez-lui comment vous pouvez le soutenir. Certaines personnes ont simplement besoin de dire ce qu'elles ont sur le cœur, alors que d'autres souhaitent rassembler de l'information et trouver des moyens d'agir.

Soyez clair et simple quand vous donnez de l'information, et souvenez-vous que trop de renseignements négatifs, surtout ceux provenant des nouvelles ou des médias sociaux, peuvent accroître l'anxiété de certaines personnes. En effet, notre cerveau simplifie automatiquement l'information complexe : nous tentons de nous souvenir uniquement de « l'information importante » par souci d'efficacité. Notre esprit a tendance à laisser plus de place à l'information qui entraîne des émotions négatives, car notre sécurité pourrait être menacée. (Ce biais de négativité se reflète dans les nouvelles qui tendent à présenter surtout des drames, ainsi que dans notre attrait pour les pièges à clics.) La surconsommation d'information négative peut affecter notre perception du risque, et le stress qui en résulte.

Demandez régulièrement à vos proches et à vos collègues comment ils vont, et soyez disponible s'ils ont besoin de vous.

## Aider les autres à retrouver un sentiment de contrôle

La recherche en psychologie révèle que les émotions influencent davantage notre perception du risque que les données et les preuves. Même lorsque les données probantes indiquent un faible risque, si l'on ressent de la peur, on aura tendance à percevoir un risque plus important. La peur est souvent suscitée par un manque de contrôle, surtout dans une situation nouvelle.

Comme il n'existe pas de vaccin à l'heure actuelle, la pandémie de COVID-19 peut être particulièrement effrayante pour les personnes travaillant dans le domaine de la sécurité publique comme elles pourraient être en contact avec des cas confirmés ou présumés.

Comme pour les autres infections virales, tout le monde peut poser des gestes simples pour réduire au minimum l'exposition et les risques. Une bonne hygiène des mains est l'une des mesures les plus importantes. Lavez vos mains régulièrement avec de l'eau et du savon. Évitez de toucher vos yeux, votre nez et votre bouche avant d'avoir lavé vos mains.

Rappelez à vos amis et à votre famille qu'ils ont le contrôle de ces gestes simples, qui font partie des moyens les plus efficaces pour prévenir la propagation du virus.



## Encourager les gens à aider les autres

Les gens peuvent trouver du réconfort en portant attention aux autres : se concentrer sur la situation des autres aide souvent à se sentir mieux avec soi-même. On peut par exemple préparer un repas ou faire des courses pour un voisin plus âgé (en prenant les précautions nécessaires). On peut prendre le temps d'écouter un ami, pour lui donner des conseils ou simplement pour valider ses sentiments.

Le fait de soutenir les autres peut aider les gens à voir la situation différemment et à se rappeler qu'ils ne sont pas seuls. On peut aussi porter attention aux expériences ou aux événements positifs pour compenser le sentiment de négativité.

## Prendre soin de soi

Pour prendre soin des autres durant une crise comme la pandémie de COVID-19, vous devez d'abord prendre soin de vous. Prenez une pause et allez chercher de l'aide si vous en ressentez le besoin. Consultez la page Prendre soin de ses besoins fondamentaux pour des stratégies de maintien du bien-être.

## Source

- NATAL – ISRAEL TRAUMA AND RESILIENCY CENTER. [\*Supporting your children in times of stress\*](#).
- AMEIS, S. H., M. C. LAI, B. H. MULSANT et P. SZATMARI. « Coping, fostering resilience, and driving care innovation for autistic people and their families during the COVID-19 pandemic and beyond », *Molecular Autism*, vol. 11, n° 1 (2020), p. 1-9.
- AUTISM SPEAKS CANADA. COVID-19 Information and Resources, 2020. <https://www.autismspeaks.ca/media-request-contact-us/news/news-press-releases/covid-19-information-and-resources/>.
- FAUSTINO, P. *Talking to your Child about Tragedy: Six Tips for the Autism Community*, 2015. <https://www.autismspeaks.org/expert-opinion/talking-your-child-about-tragedy-six-tips-autism-community>.
- DYSON, M. *Tips for Talking With Your Child with Autism about the Coronavirus*, 2020. <https://childmind.org/article/tips-for-talking-with-your-child-with-autism-about-the-coronavirus/> (consulté le 27 août 2020).
- *Managing through COVID-19*, 2020. <https://alzheimer.ca/fr/les-aides-et-le-soutien/je-suis-atteint-dun-trouble-neurocognitif>.
- *Social Distancing YES, Social Isolation NO*, 2020. <https://ondri.ca/social-distancing-yes-social-isolation-no/>.
- *ADI offers advice and support during COVID-19*, 2020. <https://www.alz.co.uk/news/adi-offers-advice-and-support-during-covid-19> (consulté en 2020).

# DIRIGER EN TEMPS DE CRISE : CONSEILS AUX VÉTÉRANS EN PREMIÈRE LIGNE

Une crise comme celle de la pandémie de COVID-19 amène son lot de difficultés et d'incertitudes. En tant que dirigeant en première ligne, vos plans d'intervention doivent être dynamiques, et vous devez faire preuve de flexibilité dans votre raisonnement et vos comportements. Vous pouvez gérer la crise actuelle et protéger la santé de la population et de votre personnel en faisant confiance à votre équipe, en demeurant calme et optimiste, en favorisant la résilience, en protégeant votre équipe de la fatigue morale, en vous intéressant au deuil anticipé et à l'anxiété et en adoptant les comportements que vous souhaitez voir chez les autres.

## Faire confiance à son équipe

Même quand vous êtes bien informé, une crise peut évoluer rapidement; il est difficile de garder le cap seul. Ainsi, vous devez donner aux membres de votre équipe la responsabilité d'élaborer et de mettre en œuvre des solutions aux problèmes ciblés. Vous pouvez les aider en clarifiant les priorités et en séparant les tâches entre différents groupes (p. ex., horaire de travail, élaboration d'une nouvelle politique, communication aux collègues, gestion des stocks, communications externes).

Donnez l'autorité à d'autres de gérer de l'information et de prendre des décisions sans que tout passe par vous, et encouragez les membres de votre équipe à collaborer entre eux et à échanger de l'information avec d'autres groupes. Évitez les rumeurs et le commérage en faisant preuve de transparence quant à l'information que vous détenez, notamment en ce qui a trait aux risques réels et perçus pour votre équipe.

## Demeurer calme et optimiste

Les membres de votre équipe doivent être en mesure d'apprendre rapidement, de corriger des erreurs et de poursuivre leur travail sans se sentir dépassés par les événements ni paralysés par la peur. Dites-leur que vous êtes conscients que les erreurs sont possibles dans ce climat d'incertitude. Si des erreurs surviennent, restez calme et optimiste en les aidant à corriger la situation. Voici des exemples de comportements à adopter :

- Dites aux membres de votre équipe que vous les soutenez et que vous êtes derrière eux, surtout durant cette période jamais vue. Soyez prêt à offrir soutien et conseils le plus souvent possible.

- Encouragez la confiance des équipes en favorisant un discours intérieur positif. Soulignez que vous avez confiance que votre organisation et ses membres sauront passer à travers cette épreuve.
- Bien qu'il soit important de se préparer aux pires scénarios, soulignez le fait que les stratégies de prévention (comme la distanciation physique et le lavage des mains) réduisent le risque de voir ces scénarios se concrétiser. Ces stratégies permettent à la population et à votre équipe de poser des actions positives et concrètes, ce qui contribue à diminuer les sentiments de peur et d'impuissance et à donner l'espoir d'un avenir meilleur.
- Prenez régulièrement et individuellement des nouvelles de chaque membre de votre équipe durant la crise. Si vous ne pouvez le faire vous-même, déléguez la responsabilité à un autre membre dirigeant qui pourra faire un suivi auprès de vous. Assurez-vous de demander à cette personne d'informer les membres de votre équipe que vous souhaitez réellement savoir comment ils se portent.

## Favoriser la résilience de son équipe

Les réactions aux situations traumatiques peuvent aller de l'anxiété, de la dépression ou du stress post-traumatique à de légères difficultés, voire aucune, à fonctionner ou à se rétablir. Certaines personnes qui prennent part à des interventions en cas de catastrophe ou à des opérations de secours peuvent ressentir un sentiment d'utilité et d'accomplissement, ce qui contribue à une impression de proximité accrue avec la communauté et de plus grande compétence au travail.

Il existe trois grandes façons d'aider votre équipe à miser sur les expériences émotionnelles positives pendant et après une crise :

- **Augmentez la confiance des membres de votre équipe en leurs compétences.** Les personnes qui ont l'impression d'avoir les compétences requises pour faire leur travail réussissent généralement mieux. Vous pouvez soutenir votre équipe en rappelant les formations et les procédures existantes, ainsi qu'en leur donnant confiance en leur préparation et en leurs compétences.
- **Encouragez les membres de votre équipe à aller chercher l'appui de leur réseau social.** Le soutien de la famille, des amis, des collègues et des gestionnaires est associé à de meilleurs résultats de santé mentale et à une réduction des symptômes de surmenage. Vous pouvez donner aux membres de votre équipe des occasions de se soutenir entre eux informellement, et les encourager à s'appuyer sur leur réseau personnel.
- **Recommandez des stratégies d'adaptation appropriées.** Soyez réaliste et optimiste, encouragez le personnel à accepter la situation, à agir et à être proactif. Rappelez les stratégies pour prendre soin de soi et l'importance de répondre à ses besoins fondamentaux, notamment le sommeil, l'alimentation et la relaxation. Faites la promotion du soutien social, du mentorat et d'autres méthodes de consolidation d'équipe. N'oubliez pas aussi de faire des suivis réguliers afin que les membres du personnel puissent exprimer leurs préoccupations et s'y attaquer.

# Être conscient des dilemmes moraux et des décisions difficiles

En cette période d'incertitude, on pourrait demander à des anciens combattants en première ligne de prendre des décisions difficiles dans des situations où le choix moralement acceptable n'est pas évident. En temps de pandémie, ces décisions peuvent aller de décisions critiques au travail à d'autres, généralement considérées comme anodines (comme la décision d'aller ou non à l'épicerie). Des sentiments d'abattement émotionnel, de doute ou d'épuisement peuvent découler de la prise de telles décisions à répétition. En soins infirmiers, on nomme ce phénomène « fatigue morale », et les vétérans en première ligne pourraient y être vulnérables.

Pour limiter la fatigue morale, créez un espace sûr sur le plan psychologique pour la prise de décisions par le personnel. Voici différentes façons de faire :

- **Communiquez à votre équipe votre tolérance aux erreurs.** Les décisions que vous et votre équipe devez prendre à chaque quart de travail sont difficiles et ambiguës; il n'y a souvent pas de « bonne » réponse. Expliquez aux membres de votre équipe qu'ils ont droit à l'erreur et précisez que vous continuerez de les appuyer.
- **Normalisez les peurs et les doutes entourant la prise de décisions.** Décrivez le processus de prise de décisions à votre équipe. Appliquez des techniques d'établissement d'objectifs décrites dans [En route vers la préparation mentale](#) (RVPM) afin d'aider les membres de votre équipe à visualiser le processus décisionnel, l'adaptation aux résultats imprévus, le deuxième essai et le lâcher-prise. L'idée est de les aider à prendre la meilleure décision en pleine action.
- **Reconnaissez que la situation actuelle peut aller à l'encontre de valeurs centrales.** Certaines personnes pourraient constater pour la première fois qu'il n'est pas toujours possible d'aider tous ceux qui en ont besoin, que le gouvernement n'est pas toujours capable de protéger les citoyens et qu'il n'y a pas toujours de règles claires et précises à suivre. Soulignez qu'il est normal de se questionner sur nos propres valeurs et qu'il est bénéfique et sain de parler de nos croyances et de nos peurs avec les autres.

## Aider son équipe à gérer le « deuil anticipé » et l'anxiété

La COVID-19 a forcé beaucoup de gens à s'adapter à des changements majeurs et soudains dans leurs conditions de travail. Dans la foulée de ces changements, on peut se mettre à penser aux pires scénarios, comme l'échec personnel à de nouvelles tâches, la chute de l'entreprise, la perte de l'emploi et la pauvreté. À cause de ce « deuil anticipé » (soit le fait de ressentir un deuil face à la possibilité d'une perte tragique), certaines personnes peuvent tomber en hypervigilance, et se concentrer sur le danger et la perte potentielle (réaction de lutte ou de fuite), et d'autres, se sentir « figées », engourdis ou absentes.

Vous pouvez aider votre équipe à s'adapter aux changements organisationnels en réduisant l'incertitude. Élaborez de nouvelles visions à court, moyen et long terme pour l'organisation. Celles-ci n'ont pas besoin d'être très détaillées ou parfaites, mais elles devraient aider l'équipe à rester optimiste quant à l'avenir et lui rappeler son rôle essentiel.

Pour prévenir les réactions de lutte, de peur ou de stupeur associées au deuil anticipé, aidez les gens à se recentrer en posant des questions comme les suivantes :

- Qu'est-ce qui est important aujourd'hui?
- Sur quelles actions et décisions avons-nous le contrôle?
- Quelles actions pouvons-nous poser immédiatement?
- Si ces actions ne donnent pas les résultats escomptés, que pouvons-nous essayer d'autre?
- Sur quoi devrions-nous travailler pour la semaine prochaine?
- Sur quelles actions et étapes devrions-nous nous concentrer pour atteindre nos objectifs?

N'oubliez pas d'expliquer pourquoi vous êtes optimiste quant à la réussite de votre équipe.

## Adopter les comportements que l'on souhaite voir

Adoptez les comportements que vous souhaitez voir dans votre équipe. Si vous encouragez les membres de votre équipe à aller chercher de l'aide, faites-le si vous en ressentez vous-même le besoin. Si vous voulez que votre équipe emploie des stratégies d'adaptation appropriées, appliquez ces stratégies vous aussi. Si vous souhaitez que les membres de votre équipe prennent soin les uns des autres, n'oubliez pas de prendre des nouvelles d'eux et d'autres collègues. De cette façon, vous augmentez les chances de voir ces comportements au sein de votre équipe.

### Sources

- BROOKS, S., R. AMLÔT, G. J. RUBIN et N. GREENBERG. « Psychological resilience and post-traumatic growth in disaster-exposed organisations: overview of the literature », *BMJ Military Health*, vol. 166 (2020), p. 52-56. <https://doi.org/10.1136/jramc-2017-000876>.
- TAYLOR, S. « Moral fatigue: a nursing perspective », *Bioethics Forum*, vol. 18, n° 1-2 (2002), p. 37-43.

### Collaboration au contenu

- Ron Camp, Ph. D., ICD.D; professeur agrégé, Levene Graduate School of Business; directeur de la formation, Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique; codirecteur de la formation, ICD/Rotman Directors Education Program

### Réviseurs au contenu

- D<sup>re</sup> Alexandra Heber, M.D., FRCPC, CCI; présidente, Groupe de travail de l'ICRTSP sur la COVID-19; psychiatre en chef, Anciens Combattants Canada; professeure agrégée, département de psychiatrie, Université d'Ottawa
- D<sup>r</sup> Lloyd Hawkeye Robertson, Ph. D.; psychologue principal, Collaborative Centre for Justice and Safety, Université de Regina

# GÉRER LES PRÉOCCUPATIONS FINANCIÈRES

Si les revenus de votre ménage ont diminué en raison d'une mise à pied, d'heures de travail réduites ou d'une autre situation, vous pourriez ressentir un stress plus important qu'à l'habitude quant à votre situation financière. Le gouvernement fédéral propose de nombreuses ressources, notamment de l'information sur la Prestation canadienne d'urgence (PCU), le Plan d'intervention économique du Canada pour répondre à la COVID-19 et l'impôt sur le revenu.

## Ressources du gouvernement fédéral

### Prestation canadienne d'urgence (PCU)

La PCU offre un revenu temporaire aux travailleurs qui ne reçoivent plus de salaire ou dont les revenus d'emploi ont grandement diminué en raison de la COVID-19.

[En savoir plus sur les prestations, les crédits et le soutien financier](#)

### Plan d'intervention économique du Canada pour répondre à la COVID-19

Le [Plan d'intervention économique du Canada pour répondre à la COVID-19](#) comprend une série de mesures pour aider les individus, les familles et les entreprises à surmonter les défis financiers associés à la pandémie. Par exemple :

#### Individus et famille

- Augmentations de l'Allocation canadienne pour enfants
- Versement spécial du crédit pour la taxe sur les produits et services
- Report de la date limite de soumission de la déclaration de revenus
- Soutien hypothécaire

#### Peuples autochtones

- Fonds de soutien aux communautés autochtones
- Soutien de la préparation des Premières Nations et des Inuits

## Aînés

- [Prélèvements minimaux réduits pour le fonds enregistré de revenu de retraite \(FERR\)](#)
- Soutien à la livraison et à la communication personnalisée
- Services essentiels immédiats dans le cadre du programme Nouveaux Horizons pour les aînés

## Étudiants et nouveaux diplômés

- [Soutien aux étudiants emprunteurs](#)
- Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants
- Soutien aux étudiants internationaux travaillant dans les services essentiels

# Impôt sur le revenu

Dans le contexte de la crise de la COVID-19, le gouvernement fédéral a mis en place différentes ressources financières et appliqué des changements aux lois fiscales pour aider les Canadiens en cette période difficile.

Pour obtenir plus de renseignements généraux sur les changements à l'impôt sur le revenu au Canada, consultez la page [COVID-19 : Gérer sa santé financière lors de périodes difficiles](#).

## Collaboration au contenu

- D<sup>re</sup> Margaret McKinnon, Ph. D., CPsych; Homewood Chair in Mental Health and Trauma; professeure agrégée et directrice adjointe, recherche, département de psychiatrie et de neurosciences comportementales, Université McMaster; responsable de recherche en santé mentale et dépendances, St. Joseph's Healthcare Hamilton; chercheuse chevronnée, Homewood Research Institute
- D<sup>re</sup> Ruth Lanius, M.D., Ph. D., FRCPC; directrice de la PTSD Research Unit, Université Western; professeure, département de psychiatrie, Université Western
- Krysta Andrews, Ph. D., M. Serv. Soc., TSI; boursière de recherches postdoctorales, département de psychiatrie et de neurosciences comportementales, Université McMaster
- Sherain Harricharan, Ph. D.; boursière de recherches postdoctorales, département de psychiatrie et de neurosciences comportementales, Université McMaster
- Bethany Easterbrook, B. Kin, M. Sc.; Ph. D. étudiante, programme de deuxième cycle en neurosciences, Université McMaster
- Andrew Nicholson, Ph. D., B. Sc; adjoint de recherche postdoctorale, département de cognition, d'émotions et de méthodes en psychologie, Université de Vienne

## Réviseurs au contenu

- D<sup>r</sup> Kyle Handley, Ph. D.; psychologue principal, York Regional Police
- Lorraine Downey, Service paramédic d'Ottawa, Ville d'Ottawa

# Plus d'information sur la COVID-19

Vous cherchez d'autres ressources relatives à la crise sanitaire? Le gouvernement du Canada est une excellente source pour obtenir des renseignements à jour concernant entre autres les plus récentes statistiques, l'aide financière, les directives relatives aux voyages, l'information sur la santé et les consignes sur les services essentiels.

- [Gouvernement du Canada : Maladie à coronavirus \(COVID-19\)](#)
- [Sécurité publique Canada : Orientation sur les services et les fonctions essentiels au Canada pendant la pandémie de la COVID-19](#)

