

Guide sur la bienveillance au quotidien



Les conversations quotidiennes axées sur la bienveillance sont essentielles pour se soutenir les uns les autres, pour favoriser le bien-être et pour promouvoir la culture de l'entraide qui prévaut chez EY. Au cours des dernières années, l'épuisement, la solitude, les besoins croissants en matière de santé mentale et d'autres problèmes connexes sont devenus d'importants défis partout dans le monde et ils se manifestent parfois sans signes avant-coureurs. Ce guide contient quelques astuces sur les conversations quotidiennes axées sur la bienveillance, afin de s'épauler mutuellement et de démontrer notre empathie.

En quoi consistent-elles?

Les conversations axées sur la bienveillance prennent la forme d'échanges informels et sur une base régulière entre deux personnes au cours desquels on se sent suffisamment à l'aise pour prendre des nouvelles de l'autre et exprimer librement son ressenti. Il s'agit d'un moyen naturel et habituel d'interagir avec l'autre personne.

À qui s'adressent-elles?

Tout le monde peut profiter des conversations axées sur la bienveillance. Il n'est pas nécessaire d'attendre qu'un problème survienne pour vérifier si quelqu'un va bien. Prendre des nouvelles de quelqu'un peut être aussi simple que de demander aux membres de votre équipe, à vos protégés et à vos collègues comment ils vont.

Qui est responsable de les initier?

- ▶ Il nous incombe à tous de tenir des conversations quotidiennes axées sur la bienveillance, car le fait de s'épauler mutuellement au moyen de discussions honnêtes et ouvertes peut réellement faire une différence chez les personnes éprouvant des difficultés.
- ▶ Certains rôles sont responsables d'amorcer des conversations axées sur la bienveillance dans le cadre de leurs activités professionnelles normales. Pensons notamment :
- ▶ Aux conseillers, Talents
 - ▶ À toute personne ayant des subordonnés directs, y compris les associés, les directeurs généraux et les directeurs, les professionnels seniors, les chefs d'équipe et les chefs d'équipe seniors
 - ▶ Aux champions du bien-être

Où peuvent-elles avoir lieu?

- ▶ En personne, dans un espace propice aux conversations privées et à l'abri des oreilles indiscrettes
- ▶ En ligne, dans le cadre d'un appel vidéo où chacune des personnes se trouve dans un endroit lui permettant d'être à l'aise et de parler librement
- ▶ Dans le cadre de rencontres individuelles, virtuelles ou en personne, afin que les conversations soient plus naturelles et fréquentes

Quand doivent-elles avoir lieu?

- ▶ Sur une base régulière et habituelle
- ▶ Par suite d'un élément déclencheur précis
- ▶ Lorsqu'il y a des raisons graves de s'inquiéter

Comment peuvent-elles nous aider?

- ▶ En établissant un cadre langagier commun à l'appui du bien-être de chacun.
- ▶ En créant un environnement propice à la communication des difficultés personnelles
- ▶ En tablant sur les ressources d'EY qui peuvent nous aider de multiples façons au moment opportun

Qu'est-ce qui est attendu de vous?

- Bien qu'il importe de savoir reconnaître les signes avant-coureurs d'une crise ou d'un épuisement professionnel (se reporter à la page 3), vous ne devriez pas :
- ▶ tenter de poser un diagnostic ou de résoudre les problèmes d'autrui
 - ▶ faire des suppositions au sujet des émotions ou de la situation d'une personne
- Plutôt, nous vous encourageons vivement à :
- ▶ prendre des nouvelles de vos collègues sur une base régulière et agir rapidement si vous remarquez des changements dans leur comportement
 - ▶ vous renseigner sur les ressources à votre disposition
 - ▶ inviter les gens à obtenir du soutien

1. Prenez le temps de vous préparer

Soyez dans le bon état d'esprit.

- ▶ Concentrez-vous sur le but de l'appel et soyez calme.
- ▶ Soyez attentif, réduisez les distractions au minimum (p. ex., téléphone, courriel, messagerie) et pratiquez l'écoute active.
- ▶ Prévoyez suffisamment de temps pour approfondir la discussion.

Choisissez un moment et un lieu opportuns

- ▶ Choisissez un moment qui vous convient, à la personne et à vous.
- ▶ Si la situation semble urgente, tenez la conversation le plus rapidement possible.
- ▶ Prévoyez suffisamment de temps pour discuter.
- ▶ Faites de la confidentialité une priorité et demandez à la personne si elle se trouve dans un endroit où elle peut parler librement.
- ▶ Si ce n'est pas le cas, proposez de reporter l'appel.

Soulevez des préoccupations précises

- ▶ Réfléchissez aux comportements ou aux changements de comportement qui vous préoccupent, afin de les aborder dans la discussion.
- ▶ Repérez les ressources d'EY, les mesures de soutien et les moyens susceptibles d'aider la personne (p. ex., horaire flexible).

2. Pendant la conversation, faites preuve de bienveillance pour que la personne se sente en sécurité et à l'aise

Curiosité

Remarquez les signes inhabituels ou les comportements qui sont différents.

Astuce : Prenez soin de remarquer tout changement sur le plan de l'apparence, du comportement, de la façon de s'exprimer, de l'humeur, du travail et des interactions sociales. Ces observations sont d'autant plus importantes si vous soulevez une préoccupation ou une question particulière.

Authenticité

Soyez sincère lorsque vous faites part de vos préoccupations sur le bien-être de la personne.

Astuce : Amorcez la conversation en posant une question comme :

- ▶ « Comment vas-tu? Comment va ta famille? Le travail? »
- ▶ « On dirait que tu n'es pas toi-même ces jours-ci. Comment ça se passe? »
- ▶ « Je sais que tu traverses une période difficile. Est ce que je peux faire quoi que ce soit pour t'aider? »

Si vous avez constaté des changements précis, il est important de les aborder pendant la conversation.

Respect

Portez attention aux signaux qu'envoie la personne, afin de privilégier un style de communication plus direct ou indirect, de respecter ses limites et de mieux saisir quelles démarches elle se sent prête à entreprendre.

Astuces :

- ▶ Communiquez de manière claire et directe.
- ▶ Laissez lui un temps suffisant pour s'exprimer. Ne tentez pas de précipiter la conversation ou de la dominer.
- ▶ Écoutez attentivement, sans émettre de jugement ni formuler de suppositions.
- ▶ Restez calme et ne vous sentez pas visé personnellement par la réaction de l'autre.
- ▶ Si la personne ne se sent pas prête à parler, faites lui savoir que vous serez prêt à l'écouter à tout moment.

Empathie

Écoutez plus et parlez moins.

Astuces :

- ▶ Validez les émotions et les préoccupations de votre interlocuteur, en disant par exemple : « Je suis désolé que tu aies à traverser cette épreuve. »
- ▶ Utilisez des affirmations courtes comme : « je vois » ou « je comprends. »
- ▶ Récapitulez pour montrer que vous écoutez. Pour ce faire, vous pouvez commencer votre phrase par « On dirait bien que... » ou « Si je comprends bien... ».
- ▶ Encouragez la personne à demander de l'aide ou, s'il y a lieu, faites intervenir le leader, Talents, le conseiller, Talents ou EY/Aide.
- ▶ Si la personne n'est pas prête à s'ouvrir, faites-lui savoir que vous serez prêt à l'écouter le moment venu.

3. Faites un suivi dans les prochains jours

Écoutez la personne sans la juger, et ce, même si aucune mesure n'a été prise pour le moment. Si elle n'a toujours pas communiqué avec quelqu'un pour obtenir de l'aide, songez à lui prêter main-forte pour établir un lien avec une ressource. Il se peut qu'elle ait besoin de temps pour demander de l'aide. Encouragez-la. N'exercez jamais de pression sur quiconque pour qu'il obtienne des soins. Si vous avez une inquiétude urgente quant au bien-être de quelqu'un, communiquez avec un conseiller, Talents.

Reconnaître les signes

Comment reconnaître une personne en difficulté?

Bien que certaines personnes éprouvent des difficultés sans présenter de signes, d'autres les laissent paraître davantage.

Les signes courants de difficultés personnelles...

Apparence physique

- ▶ A l'air anormalement fatigué, endormi ou désengagé
- ▶ A changé sur le plan de l'apparence
- ▶ Mentionne fréquemment des douleurs, des maladies, de l'épuisement et des maux de tête
- ▶ Perd ou prend soudainement du poids

Comportements

- ▶ Agit de manière renfermée, distraite ou désengagée
- ▶ Adopte des comportements inhabituels ou préoccupants
- ▶ Exprime un malaise à l'égard de son environnement à la maison ou au travail

Manière de s'exprimer

- ▶ Parle rapidement ou lentement ou présente des difficultés d'élocution
- ▶ Tient un discours confus ou parle très fort
- ▶ Se laisse distraire par des pensées intrusives
- ▶ Se concentre à l'extrême sur un sujet

Interactions professionnelles ou sociales

- ▶ Ne répond pas à ses appels, à ses messages ou à ses courriels pendant ses heures de disponibilité normales
- ▶ Trouve des excuses et blâme les autres
- ▶ Éprouve des difficultés sur le plan relationnel ou intimide les autres
- ▶ A des difficultés sur le plan du rendement de travail
- ▶ Est incapable de décrocher du travail ou modifie ses heures de travail de façon importante
- ▶ S'absente des réunions ou du travail sans explication
- ▶ Privilégie le travail au détriment des congés personnels et des vacances pendant de longues périodes

Humeur

- ▶ A des réactions émotionnelles intenses (colère, tristesse, pleurs)
- ▶ Semble irritable et se plaint souvent
- ▶ Semble dépassé par des tâches qui étaient gérables auparavant
- ▶ Se montre très craintif, inquiet ou agité
- ▶ Fait allusion de manière vague ou directe au suicide

Comment reconnaître l'épuisement professionnel?

L'épuisement professionnel correspond à un surmenage et à un dépassement liés aux exigences professionnelles ou personnelles. Il peut susciter un sentiment de vide, autant sur le plan physique que sur le plan émotionnel. L'épuisement professionnel peut se répercuter sur les interactions sociales et le rendement au travail. Il est aussi lié au roulement du personnel.

Quelles sont les causes de l'épuisement professionnel?

- ▶ Impression d'un manque de contrôle en ce qui a trait aux décisions et aux tâches
- ▶ Absence de limites
- ▶ Attentes professionnelles floues ou trop exigeantes
- ▶ Perception d'une charge de travail impossible à assumer
- ▶ Gratification et reconnaissance insuffisantes
- ▶ Environnement de travail et collaboration difficiles
- ▶ Nature du travail perçue comme monotone et nécessitant une concentration extrême

Quels sont les signes d'un épuisement professionnel?

- ▶ Épuisement
- ▶ Changements dans le comportement
- ▶ Changements dans le rendement
- ▶ Niveau de stress élevé et visible
- ▶ Changement dans la dynamique de groupe
- ▶ Certaines personnes pourraient ne pas présenter de signe d'épuisement professionnel

Faire la promotion du bien-être

Portez attention aux personnes qui vous entourent et à leur état d'esprit.

- ▶ Reconnaissez les signes de l'épuisement professionnel.
- ▶ Examinez comment vous pouvez les aider, tout en les encourageant à se déconnecter de manière proactive.

Faites de la flexibilité une priorité et donnez l'exemple.

- ▶ Écoutez attentivement et agissez quand il le faut.
- ▶ Prévoyez du temps dans votre horaire pour vous déconnecter du travail.
- ▶ Communiquez de manière à montrer que vous respectez l'horaire et les heures de sommeil des autres.
- ▶ Fixez des limites, notamment en ce qui concerne les heures de la journée pendant lesquelles vous ne travaillez pas et les congés.

Faites un suivi sur une base régulière pour vérifier si...

- ▶ des changements doivent être apportés pour atteindre les objectifs de bien-être personnel.
- ▶ les attentes relatives au rôle ou à la tâche sont claires.
- ▶ les livrables nécessitent une délégation des tâches, une réaffectation des ressources ou des ajustements.
- ▶ un soutien est nécessaire pour obtenir des réponses ou des informations critiques.

En équipe, penchez-vous sur

- ▶ l'épuisement professionnel et collaborez pour trouver un moyen de l'enrayer
- ▶ ce que signifie la flexibilité prévisible
- ▶ l'établissement de normes axées sur l'inclusivité au sein de l'équipe pour mieux se soutenir
- ▶ la durée, la fréquence et l'objectif des rencontres

Soyez à votre meilleur

- ▶ [La feuille de route du bien-être](#) contient les nombreux programmes et initiatives d'EY visant à vous soutenir, vous et votre famille.
- ▶ [Site Bien vivre d'EY](#) : un guichet unique pour accéder à tout un éventail de ressources axées sur le mieux-être.
- ▶ Life Works (programme d'aide aux employés et à la famille) services confidentiels de consultation et d'orientation de courte durée, pour vous et votre famille : +1 844 880 9142.

Ressources externes supplémentaires :

- ▶ [Parlons suicide Canada](#) : par téléphone au 1 833 456 4566 ou par messagerie au 45645. Les personnes résidant au Québec peuvent composer le 1 866 277 3553.
- ▶ [Espace mieux-être Canada](#) : communiquez directement avec un professionnel de la santé mentale :
 - ▶ Les jeunes doivent composer le 1 888 668 6810 ou envoyer WELLNESS au 686868.
 - ▶ Les adultes doivent composer le 1 866 585 0445 ou envoyer WELLNESS au 741741.
- ▶ [Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être](#) pour les Premières Nations, les Inuits et les Métis. Composez le 1 855 242 3310 (sans frais) ou utilisez l'[outil de clavardage en ligne](#).
- ▶ [Jeunesse, J'écoute](#), service de soutien offert en tout temps par téléphone au 1 800 668 6868 (sans frais) ou par messagerie, en textant le mot CONNECT au 686868. S'adresse aux Canadiens entre 5 et 29 ans qui souhaitent obtenir de l'aide de manière confidentielle et anonyme par des intervenants compétents.
- ▶ [Réseau de transition des vétérans](#) : +1 844 CDN VETS (236 8387)
- ▶ [Santé Canada](#) : Ressources canadiennes sur la toxicomanie, le tabagisme, la grossesse et la période postnatale, la santé des jeunes, la santé mentale, le bien-être et plus encore.

Important : Toute menace de violence envers soi-même ou envers les autres doit être prise au sérieux. Communiquez avec le programme d'aide aux employés et à la famille LifeWorks au 1 844 880 9142 ou avec un membre de l'équipe Talents pour s'assurer que la personne est en sécurité. Composez le 911 en cas de danger immédiat.

Soutien au bien-être émotionnel :

- ▶ [Garantie au titre de la santé mentale](#) : Garantie de 5 000 \$ comprise dans les garanties au titre des frais médicaux qu'EY offre à tous les membres de son personnel et à leurs personnes à charge admissibles.
- ▶ [Remboursement des frais liés au bien-être](#) : EY rembourse 75 % des frais liés aux activités sportives et au bien-être des employés, jusqu'à concurrence de 1 000 \$, pour l'équipement pour la maison, les abonnements au centre sportif et plus encore.
- ▶ [MindBeacon](#) : solution numérique de thérapie cognitivocomportementale qui convient aux personnes présentant des symptômes légers ou modérés de dépression, d'anxiété, d'insomnie, de TSPT, de trouble panique et d'anxiété liée à la santé.
- ▶ [Le service Soins de santé en ligne](#) est un service d'accès aux soins de santé sur demande, grâce auquel tous les participants à notre régime d'avantages sociaux et leurs personnes à charge peuvent bénéficier gratuitement, et en tout temps, de soins qui répondent à leurs besoins en matière de santé et de bien-être.
- ▶ [Teladoc Medical Experts](#) peut aider les membres du personnel d'EY (et leurs personnes à charge) à comprendre leur état de santé, à obtenir un second avis médical, à s'y retrouver dans le système de santé, à trouver un spécialiste qui leur convient et à obtenir une confirmation de et un traitement approprié. Composez le 1 877 419 2378.
- ▶ [Kids & Co fournit des services de garde pour vos personnes à charge](#). Vous pouvez être assurés que vos êtres chers reçoivent une attention de grande qualité lorsque votre ressource habituelle n'est pas disponible. Composez le 1-866-MY-KIDCO (1 866 695 4586)
- ▶ [LifeSpeak](#) : Accédez à la bibliothèque des vidéos LifeSpeak, à des plans d'action, à des baladodiffusions et à des outils qui visent à améliorer votre santé globale.

Ressources internes :

- ▶ Service d'assistance EYHR au 1 866 857 EYHR (3947) ou à l'adresse eycanhr.general@ca.ey.com
- ▶ [Prendre congé](#) : la page [Congés de l'espace RH - Canada](#).
- ▶ [Diversité, équité et inclusion](#) (anglais seulement)
- ▶ [Service d'assistance EY/Ethics](#) : 1 877 393 8442
- ▶ [Réseaux professionnels \(en anglais\)](#)
- ▶ Centre de services de TI au Canada : 1 877 461 HELP (4357).
- ▶ Assistance-voyage EY :
 - ▶ Centre de réservation : 1 877 398 7283
 - ▶ ManuAssistance, pour une assistance médicale en voyage : 1 800 265 9977
 - ▶ International SOS, pour des conseils pertinents en matière de santé, de sécurité et de voyage partout sur la planète. Téléphone : 215 942 8226 internationalosos.com (Numéro de membre : 11BCPA000130)

Remarque : Veuillez informer les conseillers, Talents de toute préoccupation concernant le bien-être d'un employé d'EY afin qu'ils puissent lui offrir leur soutien.

EY | Travailler ensemble pour un monde meilleur

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 envers les 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 le cadre de leurs services de certification, de consultation, de stratégie, de fiscalité ou de transactions, ou encore de leurs services juridiques, 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. Entité : 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/fr_ca.

Ernst Ernst & Young s.r.l./S.E.N.C.R.L. est une société membre d'Ernst & Young Global Limited établie aux États-Unis qui fournit des services aux clients.

© 2022 Ernst & Young s.r.l./S.E.N.C.R.L.
Tous droits réservés

US SCORE no. 17440-221US_3

Aucune date d'expiration

Le présent document a été préparé aux fins d'information générale uniquement et l'information qu'il contient n'est pas censée constituer un conseil de comptabilité, conseil de fiscalité ou autre conseil professionnel. Veuillez consulter vos conseillers pour obtenir des conseils particuliers.

ey.com/fr_ca