

Trousse d'outils pour gestionnaires et superviseurs

Une introduction au programme GuidanceResources®



Introduction au programme GuidanceResources de ComPsych®

La gestion des personnes dans l'effectif d'aujourd'hui n'est pas facile, le stress étant un problème commun. La conciliation travail-famille continue de mettre de la pression sur votre personnel. Peut-être gérez-vous un groupe multigénérationnel ou largement diversifié ou même des employés qui travaillent à distance.

Votre programme GuidanceResources de ComPsych est offert sans frais aux employés de votre organisation et à leurs familles pour leur fournir une aide confidentielle et professionnelle afin de résoudre tous types de problèmes personnels. En tant que superviseur ou directeur, ComPsych vous fournit le soutien et la consultation dont vous pourriez avoir également besoin, lorsque ces préoccupations personnelles empiètent sur le travail et commencent à influencer sur le comportement ou le rendement d'un employé.

Avantages organisationnels du programme GuidanceResources

- Augmentation de la productivité et diminution des coûts des soins de santé grâce au dépistage précoce des problèmes professionnels et personnels, à l'intervention et à la résolution de ces derniers.
- Maintien en poste des employés qualifiés possédant des compétences et une expérience précieuses.
- Diminution de l'absentéisme, des accidents et des griefs.
- Amélioration du moral des employés.

Comment utiliser le programme GuidanceResources

Vous ou vos employés pouvez appeler le numéro sans frais : **877-616-0509**
Un conseiller GuidanceConsultantSM aidera à vous diriger vers les services que vous demandez.

Le programme GuidanceResources® en ligne est également disponible pour une assistance et des renseignements en ligne. Veuillez consulter le compte Web **AECOM** au www.guidanceresources.com.

Pourquoi utiliser le programme GuidanceResources

Besoins des parents

- Préoccupations en matière de garde d'enfants
- Questions sur l'adoption
- Problèmes relatifs aux familles reconstituées
- Enfants ayant des besoins spéciaux
- Choix des écoles et des universités
- Devoirs et techniques d'étude

Conciliation travail-vie

- Gardiennage d'animaux de compagnie
- Planification des vacances
- Construction et rénovation
- Dispositions en cas de déménagement

Préoccupations juridiques

- Divorce et garde d'enfant
- Testaments et planification successorale
- Immobilier/relations entre propriétaires et locataires
- Questions de nature criminelle

Ressources pour les aînés

- Prendre soin de parents malades chroniques
- Problèmes de prestation de soins à distance
- Soins infirmiers à domicile/aide à la vie autonome

Préoccupations financières

- Endettement par carte de crédit
- Usurpation d'identité
- Planification de la retraite
- Questions sur l'impôt sur le revenu
- Aide au budget

Problèmes personnels

- Chagrin ou dépression
- Maladies chroniques
- Toxicomanie/autres dépendances
- Troubles de l'alimentation
- Violence domestique
- Problèmes conjugaux ou relationnels



Votre rôle en tant que superviseur ou directeur

Votre rôle est de maintenir la productivité et la sécurité au travail. Vous NE devriez PAS avoir le rôle de conseiller, de parent ou de meilleur ami. Un bon superviseur ou directeur est celui qui traite tous les employés d'une manière équitable, cohérente et objective. Pourtant, il y a des moments où vous pourriez avoir besoin d'aider un employé à traverser des moments difficiles, que ce soit sur le plan personnel ou au travail.

Pensez un instant à la façon dont vous gérez les problèmes de rendement. Soyez honnête lorsque vous répondez à quelques questions.

- Comment gérez-vous habituellement les problèmes de rendement?
- Idéalement, comment aimeriez-vous y faire face?
- Pourquoi pensez-vous qu'il y ait une différence?

Chacun vit de mauvaises journées, mais chaque fois que le rendement d'un employé prend un virage brusque ou continue à diminuer, cela pourrait indiquer que quelque chose d'important s'est produit pour modifier sa routine. De nombreux signes peuvent vous alerter de suivre de plus près le rendement de l'employé. Les voici.

Changements de personnalité

- Énérvé ou irritable
- Nerveux ou agité
- Plus intolérant envers les collègues
- Ennuyé et apathique
- Méfiant des collègues
- Désenchanté et cynique
- Changements d'attitude et d'humeur

Changements du comportement au travail

- Diminution de la productivité
- Ne respecte pas les délais
- Remet les choses à plus tard
- Rythme de travail irrégulier
- Évite le patron ou les chefs d'équipe
- Néglige les détails
- Erreurs de jugement ou autres
- Diminution de la qualité du travail
- Jugement rigide et affaibli
- Plaintes des clients

Relations avec les employés sur le lieu de travail

- Réagit de manière excessive à la critique
- Emprunte de l'argent aux collègues
- Plaintes de collègues
- Évite les collègues
- Diminution de la participation à la vie sociale
- Vole ses collègues

Changements physiques

- Yeux rouges ou flous
- Tremblements des mains ou nervosité
- Fluctuations du poids
- Fatigue physique
- Troubles de l'élocution
- Coupures, contusions, égratignures inhabituelles
- Rougeur du visage, changements au niveau du teint

Absent du bureau/de son poste de travail

- Congés de maladie ou retards excessifs
- Quitte le bureau plus tôt de façon systématique
- Excuses particulières pour les absences
- Longues pauses
- Maladies physiques au travail
- Fréquents voyages à la fontaine d'eau ou à la salle de bain

Taux élevé d'accidents

- Accidents au travail ou à l'extérieur
- Fréquents « accidents évités de justesse »

Consommation d'alcool ou de drogues

- Consomme de l'alcool avant de se présenter au travail
- Consomme de l'alcool de façon régulière/périodique au dîner
- Odeur de marijuana
- Ne retourne pas au travail après le dîner
- Utilise des « menthes » pour couvrir l'odeur de l'alcool
- Utilisation continue de médicaments en vente libre ou sur ordonnance



Huit caractéristiques propres aux Superviseurs et aux directeurs efficaces

1. Ils sont pleinement responsables de la productivité du service et attendent de leurs employés qu'ils soient pleinement responsables de leur rôle dans cette productivité.
2. Ils aiment les gens et peuvent communiquer de la bonne manière.
3. Ils ne craignent pas de faire des critiques constructives.
4. Ils louangent librement et quand c'est mérité.
5. Ils ne sont pas intimidés par les travailleurs qui leur disent ce qu'ils pensent vraiment.
6. Ils cherchent de nouvelles idées et les utilisent chaque fois que c'est possible.
7. Ils respectent les connaissances et les compétences des personnes qui travaillent pour eux.
8. Ils font le suivi pour s'assurer que les objectifs, les engagements et les normes sont satisfaits.

« Le premier signe qu'un l'employé peut éprouver des problèmes de rendement pourrait prendre de nombreuses formes : débordements à l'endroit des clients ou des collègues de travail, une absence inexplicquée ou non justifiée, un manque d'attention aux détails. Après avoir déterminé un rendement inapproprié, il est important que vous parliez avec l'employé dès que possible. »

Comment un employé utilise-t-il le PAE?

Accès sans références

Les accès sans références se produisent à l'initiative de l'employé. L'employé, reconnaissant un besoin d'aide, appelle ComPsych afin d'être référé à un conseiller du PAE. Personne n'est informé de la participation de l'employé aux services du PAE, à moins d'indication contraire de la part de ce dernier.

Références informelles

Les références informelles se produisent après qu'un employé ait fait part de problèmes personnels au superviseur ou au directeur. Le superviseur ou le directeur alerté s'en servira pour diriger l'employé vers le PAE et éviter de s'impliquer dans les problèmes personnels de l'employé. La clé du succès de l'intervention précoce à l'égard des problèmes en milieu de travail est que le superviseur ou le directeur écoute et comprenne une demande d'aide.

Souvenez-vous, soutenez l'utilisation du PAE de ComPsych par vos employés. N'essayez pas de conseiller l'employé sur ses problèmes personnels. Le conseiller du PAE est mieux outillé pour aider un employé qui éprouve des problèmes personnels.

Références formelles

Les références formelles des superviseurs ou des directeurs se produisent quand un superviseur reconnaît des problèmes de rendement et recommande le PAE dans le cadre du processus de consultation ou de mesures disciplinaires constructives et progressives.

Cinq concepts de gestion du rendement des employés

Considérez ce qui suit lorsque vous gérez le rendement de vos employés.

1. Identifier les problèmes potentiels de rendement

La plus importante responsabilité d'un poste de supervision est de s'assurer que les employés offrent un rendement satisfaisant. Dans la plupart des cas, de la formation et un accompagnement améliorent les compétences d'un employé. Pour ceux qui vivent du stress, des problèmes personnels comme des problèmes médicaux ou de toxicomanie, des formations ou techniques d'encadrement peuvent ne pas être suffisantes. Un des premiers signes indiquant qu'un employé peut éprouver des problèmes de rendement peut être une crise de colère envers un client ou un collègue de travail, des absences non justifiées et non expliquées, et un manque d'attention face aux détails.



Lors de l'identification d'un rendement inapproprié, parlez à l'employé en question le plus rapidement possible. En abordant le problème immédiatement, l'employé et vous aurez l'occasion de discuter de la problématique. Lors de votre rencontre, vous pourrez recommander à l'employé, de façon informelle, d'utiliser le PAE si l'employé partage avec vous toute problématique personnelle pouvant affecter son rendement au travail.

2. Observer le comportement

Lorsque le rendement d'un employé continue de baisser, cela peut signifier qu'il éprouve des difficultés personnelles. Observez les changements de comportement de l'employé et abordez ces derniers avec l'employé en temps opportun.

3. Documenter les faits

Une bonne documentation peut vous aider à fournir des renseignements objectifs et factuels, car elle montre le rendement au travail sur une période de temps et peut déterminer les tendances émergentes du rendement qui se détériore. Il est important de ne documenter que les problèmes liés au travail. Documentez l'assiduité, la conduite et la nature des problèmes de rendement au travail. Évitez les opinions personnelles ou des renseignements de tiers. Enfin, gardez à l'esprit que ces renseignements sont privés et doivent être traités dans la plus stricte confidentialité.

4. Préparer la rencontre avec l'employé

- L'objectif de la réunion doit se limiter aux questions de rendement au travail. N'établissez pas un diagnostic. Discutez des problèmes de rendement de l'employé en présentant les faits et en évitant toute confrontation.
- Choisissez un emplacement privé pour la rencontre avec l'employé. Tenez la discussion à la fin de la journée, de sorte que l'employé ait la possibilité de partir, si votre discussion le bouleverse, le met sur la défensive ou en colère.

- Évaluez de façon réaliste la réaction de l'employé en fonction de ses antécédents.
- Réfléchissez à la façon dont vous allez réagir si l'employé devient agressif ou émotionnel.
- Abordez les problèmes de rendement en temps opportun.
- Évaluez votre niveau de confort avec n'importe quel type de critique constructive. Rehaussez votre niveau de compétence dans ce domaine, au besoin.
- Examinez toute la documentation antérieure de l'employé.
- Collaborez avec votre représentant des ressources humaines pour développer vos réflexions, les mesures à prendre et les conséquences.
- Discutez avec ComPsych avant la rencontre. Les professionnels de ComPsych servent de caisse de résonance, validant les prochaines étapes, offrant de nouvelles idées et vous soutenant émotionnellement.

5. Passer à l'action

- Décrivez clairement le rendement insuffisant que vous avez déterminé.
- Soulignez les changements de comportement au travail (le cas échéant) que vous avez observé, reportez-vous à votre documentation.
- Expliquez pourquoi ce problème vous préoccupe.
- Informez l'employé des conséquences si le rendement ne s'améliore pas.
- Discutez des services disponibles et proposez à l'employé de les utiliser.
- Exprimez votre confiance envers l'employé et établissez une date pour une discussion de suivi.



Lorsqu'une référence formelle est nécessaire

Une situation pourrait se présenter où votre organisation pourrait exiger qu'un employé utilise le programme GuidanceResources. Cette décision doit être prise après une réflexion et une préparation minutieuses et en collaboration avec votre service des ressources humaines.

Même lors d'une référence formelle, toutes les discussions entre l'employé et ComPsych sont totalement confidentielles. L'employé devra signer un formulaire de divulgation des renseignements pour permettre à ComPsych d'indiquer aux ressources humaines ou au directeur qu'il a communiqué avec nous et a terminé le plan d'action recommandé. Aucun autre renseignement ne sera donné.

Vous devez tout d'abord communiquer avec les ressources humaines pour avoir accès à GuidanceResources afin d'aviser ComPsych qu'une personne a fait l'objet d'une référence formelle.

Services supplémentaires

Services de gestion de stress à la suite d'un incident critique

Bien que nous espérons qu'un superviseur ou un directeur n'ait jamais à faire face à une maladie grave ou au décès d'un employé, ou à une catastrophe naturelle ou des actes de violence en milieu de travail, votre programme GuidanceResources est là pour vous aider à gérer ces situations. Notre unité d'intervention en cas d'incident critique disponible 24 heures sur 24 traite exclusivement ces incidents. Cette équipe spécialisée consultera le superviseur ou le directeur relativement à l'option la plus appropriée d'un point de vue clinique et aidera à déterminer un plan d'action.

Dans le cas d'un tel incident au sein de votre organisation, attendez-vous à ce que les employés aient de nombreuses réactions différentes. Si des employés affichent certains des signes suivants, rassurez-les que leurs réactions sont normales et incitez-les à appeler l'équipe du programme GuidanceResources pour une aide confidentielle en tout temps.

Consultations pour les superviseurs et directeurs

ComPsych offre aux superviseurs et aux directeurs l'occasion de parler avec des spécialistes de la toxicomanie, de la violence en milieu de travail, des problèmes de changement organisationnel et de toute autre situation que vous pourriez rencontrer avec votre employé. Si vous avez besoin de renseignements et de soutien lorsque vous traitez du problème d'un employé, un spécialiste des RH de ComPsych peut vous

les fournir, en s'appuyant sur une connaissance approfondie et de l'expérience avec la réglementation du travail, les questions de santé comportementale et les pratiques exemplaires des RH.

Nous offrons ce soutien et ces connaissances en collaboration avec le personnel des RH de votre organisation pour veiller à ce que toutes les politiques et procédures soient suivies.

Formation et consultation en matière de perfectionnement en milieu de travail

Plus de 100 ateliers sont disponibles pouvant représenter un outil utile pour le perfectionnement des employés, des superviseurs et des directeurs. Nous pouvons organiser une facilitation sur place, un apprentissage électronique ou des webinaires sur une variété de sujets personnels, professionnels et sur la vie et le travail. De plus, nous pouvons fournir des orientations afin de présenter le programme GuidanceResources et souligner le caractère confidentiel et professionnel des avantages, ainsi que la manière dont les employés peuvent se prévaloir du service.

Réponses physiques

- Respiration rapide
- Augmentation du rythme cardiaque
- Troubles de l'estomac
- Transpiration/étourdissements

Réponses comportementales

- Pleurs/débordements émotionnels
- Changement au niveau de l'hygiène
- Changements au niveau du comportement
- Être en retrait

Réponses cognitives

- Difficulté à prendre des décisions
- Être désorienté

Réponses émotionnelles

- Colère
- Chagrin
- Tristesse
- Anxiété



Nous sommes là quand vous avez besoin de nous.

Appelez : 877-616-0509

ATS : 877.373.4763

En ligne : guidanceresources.com

Appli : GuidanceNowSM

ID Web : AECOM