

# COVID-19 : Soutien aux premiers intervenants\*, aux travailleurs de première ligne et aux employés en contact direct avec le public



Le présent document vise à vous informer et à vous aider à apporter votre soutien à vos collègues et aux membres de votre famille en réponse aux questions ou difficultés que vous pourriez avoir en raison de la pandémie de COVID-19.

En tant que premier intervenant, travailleur de première ligne ou employé en contact direct avec le public, vous êtes soumis à des défis permanents et uniques en raison de cette pandémie. Dans cet article, nous vous fournirons des conseils sur le renforcement de la résilience, la prévention de l'épuisement professionnel et la gestion de votre consommation de médias entourant la pandémie.

## Renforcer sa résilience

La résilience est une qualité précieuse dans le cadre trépidant, stressant et changeant de la COVID-19. Elle est la capacité de relever les défis, de faire face aux changements perturbateurs et de « rebondir » à la suite d'un revers sans avoir recours à des moyens

dysfonctionnels<sup>1</sup>. Être résilient ne signifie pas qu'un événement traumatisant ou perturbant ne peut nous attrister, nous mettre en colère ou nous contrarier. Cela signifie que nous trouvons les moyens de surmonter les obstacles qui se dressent sur notre route. Voici quelques conseils pour augmenter votre résilience :

- 1. Créez-vous un réseau de soutien.** Le fait d'avoir des membres de sa famille, des amis ou des collègues avec qui on peut partager ses pensées et sentiments aide beaucoup à renforcer sa résilience.
- 2. Surveillez votre santé mentale.** Portez davantage attention à vos sentiments et observez la façon dont vous réagissez aux événements.
- 3. Évitez de vous juger ou de vous blâmer.** Évitez de critiquer vos réactions et soyez patient envers vous-même.
- 4. Développez vos compétences en communication et en résolution de problèmes.** Lorsque vous faites face à une crise, apprenez à examiner rationnellement la situation et à trouver des solutions. Restez calme et concentrez-vous sur le problème.

Besoin de plus amples renseignements ou d'assistance ? Tous les appels sont confidentiels.

Composez le 1 866 398-9505 | ATS : 1 866 433-3305

International (appel à frais virés) : 514 875-0720

[HomewoodSante.com](http://HomewoodSante.com)



**Homewood**  
Santé | Health

## COVID-19 : Soutien aux premiers intervenants\*, aux travailleurs de première ligne et aux employés en contact direct avec le public

### 5. Trouvez des moyens de vous distraire pendant vos heures de loisir.

Il est utile pour beaucoup de gens d'avoir des passe-temps, de faire de l'exercice ou de vaquer à des tâches ménagères.

La résilience est utile dans tous les aspects de la vie, autant pour gérer les frustrations et difficultés familiales ou professionnelles ordinaires que pour faire face aux drames et revers inattendus. C'est plus que la faculté de se remettre de l'adversité, c'est la capacité de faire un bond en avant, d'en sortir plus fort, plus sage et plus apte à affronter les difficultés futures.

### Prévenir l'épuisement

Le fait d'exercer un travail qui vous expose à un plus grand risque d'infection pendant la pandémie de COVID-19 risque d'ajouter du stress et des difficultés supplémentaires à votre vie personnelle et professionnelle. De nombreux travailleurs de première ligne peuvent éprouver une fatigue accrue et montrer des signes d'épuisement professionnel en ces temps sans précédent.

L'épuisement professionnel est la conséquence d'un haut niveau de stress, d'un très grand dévouement et d'une charge de travail trop lourde pendant trop longtemps. La pandémie actuelle, avec les difficultés exceptionnelles et la lourde charge de travail qu'elle entraîne, en plus des exigences émotionnelles constantes du travail et de la pression d'exceller, peut ébranler sérieusement la santé physique, émotionnelle et mentale d'une personne. Dans ces conditions, une personne peut perdre ses illusions, s'épuiser et, dans certains cas, être incapable de faire face aux événements de la journée. Elle est vidée.

### Les symptômes de l'épuisement professionnel sont les suivants :

- sensation presque constante de fatigue et de manque d'énergie;
- douleurs musculaires, maux de tête ou de dos fréquents;
- changements survenus dans l'appétit ou les habitudes de sommeil;
- manque de confiance en soi, impression d'échec;
- sentiments d'impuissance, de défaite, d'être pris au piège;
- démotivation;

- fuite de ses responsabilités;
- recours à la nourriture, aux médicaments, aux drogues ou à l'alcool pour faire face à la situation.

Prenez du temps pour vous. À quand remonte la dernière fois où vous avez pris le temps de vous détendre, de réfléchir et de vous ressourcer? Le repos et la détente non seulement vous revitalisent, mais vous fournissent de nouveaux objectifs à atteindre et vous ouvrent de nouvelles perspectives.

### Gérer sa consommation médiatique traditionnelle et en ligne

Avec l'avalanche de nouvelles et de couverture médiatique au sujet de la COVID-19, il peut être difficile de « lâcher prise », surtout lorsqu'on est submergé de travail. Cette information illimitée peut devenir accablante. Que pouvez-vous faire pour rester calme en cette période de changements sans précédent?

En période de crise ou de catastrophe naturelle, il arrive souvent que les gens ressentent encore davantage la détresse ou l'anxiété en raison de leur exposition accrue aux médias. Il est important de prendre congé des nouvelles de temps en temps et de ne pas se laisser accabler par la réalité de cette pandémie. Il est important surtout d'en bien connaître les sources et d'éviter celles qui sont vagues ou sans fondement. Il est toujours préférable de s'appuyer sur des sources dignes de confiance comme Santé Canada, les Centers for Disease Control ou l'Organisation mondiale de la santé plutôt que sur les médias sociaux ou d'autres sources souvent peu fiables. Informez-vous périodiquement, mais ne consommez pas les nouvelles au point d'en être saturé.

Essayez de vous concentrer sur autre chose. Pendant la période exceptionnelle que nous vivons, il peut vous être particulièrement utile de vous appuyer sur votre réseau de soutien. Restez en contact avec vos amis et vos proches, mais parlez d'autres choses que de la COVID-19 (parlez de divertissement, de culture populaire, etc.) de sorte que vous ne suscitez ni n'alimentez l'inquiétude. Pour vous détendre, adonnez-vous à des passe-temps comme la lecture ou l'écriture ou essayez quelque chose de nouveau.

# COVID-19 : Soutien aux premiers intervenants\*, aux travailleurs de première ligne et aux employés en contact direct avec le public

Si vous constatez que votre détresse, votre anxiété ou l'épuisement nuisent à vos relations, à vos études ou à votre travail, nous vous recommandons de faire appel à votre PAEF ou à un professionnel de la santé mentale. Si vous consultez déjà un thérapeute, continuez votre traitement pendant la pandémie.

## Comment prévenir l'infection

Bien que les administrations publiques aient pris de nombreuses mesures pour protéger la population contre la COVID-19, chacun de nous avons un rôle à jouer dans la gestion des risques inhérents à la pandémie. Nous vous offrons ici à titre de rappel quelques conseils à suivre au quotidien pour vous protéger encore davantage lorsque vous êtes au travail<sup>2</sup>.

**Lavez-vous fréquemment les mains.** Se laver les mains à l'eau et au savon ou avec un désinfectant pour les mains à base d'alcool tue les virus qui peuvent être présents sur vos mains.

**Maintenez vos distances autant que possible.** Une personne qui tousse ou éternue émet de petites gouttelettes par le nez ou la bouche susceptibles d'être infectées par le virus. Si vous êtes trop près de cette personne, vous risquez d' inhaler ces gouttelettes. Respectez les consignes de distancement physique!

**Évitez de vous toucher les yeux, le nez et la bouche.** Vos mains touchent de nombreuses surfaces qui peuvent être contaminées par le virus. Une fois contaminées, vos mains peuvent vous transmettre le virus par les yeux, le nez ou la bouche; il pénètre ainsi votre organisme et peut vous rendre malade.

**Respectez les règles d'hygiène respiratoire.** Sachant que les gouttelettes propagent le virus, en les couvrant avec le pli du coude ou un mouchoir en éternuant, vous protégez votre entourage du risque d'infection.

**Si vous faites de la fièvre, toussez ou avez de la difficulté à respirer, consultez un médecin sans tarder.** Appelez un centre de santé avant de vous déplacer afin qu'il vous dirige rapidement vers le bon établissement. Vous vous protégez ainsi, et préviendrez la propagation des virus et d'autres infections.

Homewood Santé tient à exprimer sa gratitude envers tous les premiers intervenants, travailleurs de la santé, travailleurs de première ligne et travailleurs qui sont en contact direct avec le public, notamment ceux qui risquent leur santé ou leur vie pour aider les autres en ces temps difficiles.

## Ressources :

1. American Psychological Association / University Of New Hampshire (2015).
2. Organisation mondiale de la santé. Nouveau coronavirus (COVID-19) : conseils au grand public. [document recensé le 2 mars 2020]. Article consulté sur : <https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

---

**Besoin de plus amples renseignements ou d'assistance ? Tous les appels sont confidentiels.**

Composez le 1 866 398-9505 | ATS : 1 866 433-3305

International (appel à frais virés) : 514 875-0720

1 800 663-1142 (Toll-Free English)

**HomewoodSante.com**

© Homewood Santé<sup>MC</sup> 2020 | HS\_COVID-19 Support for First Responders\_FR\_April7-20 | \* Dans ce document, le masculin est employé comme genre neutre.



**Homewood**  
Santé | Health