



Favoriser une récupération optimale à la suite d'un événement professionnel indésirable



À l'occasion, les médecins font face à des événements professionnels indésirables qui peuvent être traumatisants ou engendrer des séquelles psychologiques à long terme. Certains champs d'exercice comportent davantage de risques, notamment la pratique à l'urgence, en salle d'opération, aux soins intensifs, en salle d'accouchement ou en pédiatrie.

Le Programme d'aide aux médecins du Québec a conçu ce guide pour décrire l'approche qu'il préconise en cas d'événement professionnel indésirable. Celle-ci vise à favoriser une saine métabolisation des émotions liées à un tel événement et à promouvoir la résilience.

Si vous faites face à l'épreuve particulièrement difficile que peut être le suicide ou le geste homicide d'un collègue, les recommandations incluses dans ce guide ne sont pas appropriées. Une aide spécialisée est requise. Consultez le PAMQ pour obtenir de l'information au sujet de la postvention qui constitue le type d'intervention recommandé dans de telles circonstances.

L'approche du PAMQ s'appuie en partie sur le modèle des premiers secours psychologiques de la Croix-Rouge, qui consistent à : « [...] offrir un accompagnement pratique et un soutien émotionnel aux personnes, aux familles ou aux collectivités qui ont de la difficulté à composer avec une situation, [en établissant] un rapport bienveillant avec les gens, sans porter de jugement, afin de leur apporter calme et réconfort ».

Il est important de noter que les conduites suggérées font partie d'une **approche globale**. De manière isolée, aucun des éléments ne nous apparaît suffisant pour favoriser une récupération optimale à la suite d'un événement professionnel indésirable vécu difficilement.

Pour être en mesure d'offrir le soutien et le suivi suggérés dans le présent guide, il est souhaitable que le milieu se dote d'un plan d'action en cas d'événement professionnel indésirable et que certaines personnes ressources issues du milieu soient formées et identifiées comme telles.

Surmonter un événement professionnel indésirable : L'approche du PAMQ

1

Dans l'immédiat

- Prendre un temps d'arrêt et **autoévaluer sa détresse**.
- Diminuer la détresse si elle est présente :
 - Lieu sécuritaire et neutre permettant de se déposer
 - Techniques d'ancrage, de scan corporel ou de respiration
 - Soutien entre collègues
- Évaluer sa capacité et celle de l'équipe à poursuivre les activités cliniques en assurant des soins sécuritaires aux patients. Relever l'équipe de ses responsabilités cliniques au besoin.
- En cas de détresse importante ou d'une situation de crise¹: privilégier une intervention de crise² par un professionnel (par exemple un psychologue attitré au sein de l'établissement, ou un professionnel d'un centre de crise).

2

De 24 à 72 heures après l'évènement

- Consulter pour de l'aide individuelle au besoin ou à des fins de dépistage : PAMQ, Programme d'aide aux employés, médecin de famille, psychologue etc.
- Offrir des informations sur l'état de stress aigu, la gestion du stress et les ressources disponibles.
- Organiser une **Rencontre d'équipe post événement professionnel indésirable** avec participation volontaire.

3

Au cours des 4 semaines suivantes

- Rétablir une routine de vie incluant des exercices physiques et de détente.
- Maintenir des liens significatifs avec des proches et se confier au besoin.
- S'autoévaluer avec le **Baromètre de la santé psychologique** et identifier des symptômes persistants :
 - Insomnie
 - Reviviscence
 - Évitement
 - Sentiment exacerbé de menace
 - Trouble physique inexpliqué, etc.
- Consulter un professionnel devant la persistance de ces symptômes ou si vous vous trouvez en zone « **Fragilisé** » ou « **En état critique** » sur le baromètre.
- Assurer un suivi systématique personnalisé.

1. Une crise consiste en un moment de déséquilibre intense caractérisé par un grand sentiment de vulnérabilité, une perte des repères et beaucoup d'anxiété. Elle peut se présenter également comme un état de stress aigu à la suite d'un événement traumatique.

2. L'intervention de crise est une intervention professionnelle immédiate, brève et structurée, de soutien émotionnel, humain et pragmatique, qui vise à réduire la détresse, répondre aux besoins actuels et favoriser l'adaptation d'un individu. (Adapté de Centre de crise du Québec).

De 24 à 72 heures après l'événement : La Rencontre d'équipe post événement professionnel indésirable

Pourquoi ?

Ce type de rencontre, facile à organiser, peut contribuer à favoriser une récupération optimale à la suite d'un événement professionnel vécu difficilement. Elle ne prévient pas nécessairement l'apparition d'un état de stress post traumatique. Toutefois, elle peut permettre de faire de la psychoéducation, de dépister les personnes à risque de développer des problèmes et de favoriser un suivi. De manière générale, les bénéfices d'une telle rencontre dépassent les risques si l'on respecte les principes énoncés. Enfin, elle ne constitue pas une thérapie de groupe et ne peut se substituer à une thérapie individuelle.

Pour qui ?

Toute personne ayant été témoin d'un événement indésirable, ou ayant vécu une situation potentiellement traumatisante. Nous suggérons un maximum de huit personnes et de diviser en deux groupes si plus de neuf personnes. La participation doit être entièrement volontaire.

Il est important de ne pas insister auprès des personnes qui ne se sentent pas à l'aise avec le processus. Nous devons respecter le fait que certaines personnes récupèrent mieux dans la solitude.

La Rencontre d'équipe post événement professionnel indésirable ne convient pas aux victimes primaires³ d'un événement traumatique. Pour ces personnes, ainsi que pour celles ayant présenté des symptômes dissociatifs⁴ au moment de l'événement professionnel indésirable, une rencontre de groupe, surtout comme intervention isolée, peut contribuer à accentuer voire à chroniciser la détresse.

Buts

Promouvoir un sentiment de sécurité

Rassurer les personnes en situation de détresse

Évaluer les besoins et les préoccupations de chacun

Offrir un soutien émotionnel

Discuter des stratégies de gestion du stress

Orienter vers les ressources appropriées

Favoriser la cohésion d'équipe et briser l'isolement

Améliorer les pratiques et la communication

Donner du sens à l'événement

À éviter

Discussion détaillée de l'événement

Insister pour que chacun parle

Participation d'individus considérés victimes primaires³ ou ayant manifesté des symptômes dissociatifs⁴

Critiquer les conduites

Invalider certaines émotions

Donner des conseils spécifiques à un individu en particulier

Où ?

Choisir un endroit neutre, calme, un local fermé permettant d'avoir une discussion qui respecte les règles de confidentialité.

Par qui ?

Nous suggérons de nommer un ou deux facilitateurs. Ils sont responsables d'assurer le bon déroulement de la rencontre. S'il s'agit d'un événement très traumatisant, nous recommandons de faire appel à un professionnel tel qu'un psychologue ou un médecin-conseil du PAMQ.

3. Une victime primaire est un individu dont la vie ou l'intégrité physique aurait été menacée(s) directement.

4. Les symptômes dissociatifs qui peuvent se manifester lors d'un vécu traumatique incluent la dépersonnalisation ou la déréalisation qui consistent respectivement en une sensation de détachement de soi et/ou de son environnement ainsi que l'amnésie dissociative qui se manifeste par une incapacité à se souvenir d'informations personnelles importantes. (Adapté de David Spiegel, Merck Manuel 2021)

Le déroulement de la rencontre

Critères de réussite

Participation volontaire, confidentialité, respect, écoute, non jugement.

Climat de sécurité psychologique : « [...] le sentiment d'assurance que personne ne sera puni ou humilié pour avoir exprimé ses idées, ses questions, ses préoccupations ou ses erreurs. » Amy Edmondson

Introduction

La rencontre est animée par un ou deux facilitateurs, sans statut d'autorité.

Le facilitateur rappelle les règles de confidentialité et de sécurité psychologique ainsi que les principes de base :

- Cet espace et ce temps de parole permettront à tous ceux qui le désirent de s'exprimer
- Parole à tour de rôle
- Personne n'est tenu de s'exprimer
- Trois questions seront posées
- Éviter de discuter de façon détaillée de l'événement

Certains objectifs de la rencontre sont énoncés :

- Favoriser la récupération des individus
- Offrir un soutien mutuel entre les membres de l'équipe
- Retirer un certain apprentissage de cette rencontre

Questions facilitant la discussion

Tous les participants sont appelés, à tour de rôle à s'exprimer au sujet de chaque question. Les participants peuvent choisir de ne pas répondre s'ils préfèrent se taire. Il est primordial d'accueillir et de valider les émotions nommées. Elles sont de l'ordre du ressenti et donc incontestables.

1. **Qu'est-ce que vous trouvez le plus difficile en ce moment ?**
2. **Quelles stratégies sont habituellement efficaces pour vous pour gérer le stress ?**
3. **Qu'est-ce qui s'est bien passé et que pensez-vous que l'on pourrait retenir pour aller de l'avant ?**

Si la discussion devient une description détaillée de l'événement, il est important que le facilitateur la réoriente vers les questions.

Clôture de la rencontre

Le facilitateur remercie les participants et rappelle la confidentialité des échanges. Un rappel des ressources disponibles est fait :

- Bureau d'aide aux employés, PAMQ, médecin de famille, psychologue

Une date peut être déterminée pour une deuxième rencontre.

Ce type de rencontre ne prévient pas nécessairement l'apparition d'un état de stress post traumatique. Toutefois, elle peut permettre de faire de la psychoéducation, de dépister les personnes à risque de développer des problèmes et de favoriser un suivi. D'une manière générale, les bénéfices d'une telle rencontre dépassent les risques si l'on respecte les principes énoncés dans ce guide.