

IPEC

Intervention post-événement critique Aide-mémoire

DEFUSING

0 À 24 HEURES APRÈS L'ÉVÉNEMENT

Les phases du défusing

Phase 1 : Se présenter et introduire le but de l'intervention ainsi que le principe de confidentialité : mentionner qu'un rapport de défusing sera fait et remis au gestionnaire et au service de santé, sécurité et mieux-être au travail pour fin de statistique et de suivi. Rassurer l'employé qu'aucune information personnelle ne sera transmise à part la description de l'événement et des faits.

Phase 2 : Demander à la personne de décrire l'événement : *Qu'est-ce qui s'est passé?* Question ouverte. On laisse la parole et on écoute. Si l'événement n'est pas clair pour nous, on peut demander des précisions sur les faits sans y passer trop de temps. L'objectif n'est pas d'obtenir un fait d'observation.

Phase 3 : On ne demande jamais : « Comment te sens-tu? ». On centre notre question sur « *Comment te sens-tu physiquement* ». On peut poser des questions sur des faits ou symptômes physiques tels : la poussée d'adrénaline, le cœur qui bat, les jambes molles, les mains moites, fatigue, se sentir vidé, mal au dos, etc.

Écouter...Prendre le temps...Respecter les silences...Ne pas précipiter

Règles fondamentales

Ne jamais porter de jugement, ne jamais culpabiliser la personne ou faire des reproches, ne jamais exprimer à l'intervenant qu'il a fait une erreur dans l'intervention ou lui exprimer ce qu'il aurait pu ou dû faire à la place.

Phase 4 : On mentionne que les réactions sont NORMALES. Qu'il est normal de réagir fortement à des « situations anormales ». On rassure la personne sur cet aspect afin d'enlever les pensées de culpabilisation ou négatives. Ensuite, on suggère des STRATÉGIES DE GESTION DE STRESS AIGUES en partant d'abord des habitudes de la personne : « Que faites-vous pour vous relaxer lorsque vous êtes stressée ++? », « Avez-vous des moyens que vous aimez particulièrement? » (ex. : aller marcher, écouter de la musique, etc.). Si la personne n'en a pas, on peut lui suggérer, dans l'immédiat, de respirer profondément, d'expirer lentement et répéter 3 fois. On le fait avec elle.

Phase 5 : Faire une synthèse de l'intervention : l'événement, réactions physiques, établir avec la personne son plan pour les prochaines heures (ex. : Retour à la maison? Présence à domicile? Réseau personnel? Poursuivre son travail? Aller à la clinique?).

POST-DEFUSING

24 À 48 HEURES APRÈS L'ÉVÉNEMENT

Pour le gestionnaire de l'employé

1. L'objectif premier est de valider la présence de symptômes chez l'employé. Vous pouvez questionner comment la nuit s'est déroulée, l'appétit, la symptomatologie physique, si l'intervenant anticipe difficilement le retour au travail. Le gestionnaire doit appeler l'employé dans un délai de 24 à 48 heures, même si celui-ci n'est pas prévu à l'horaire.

2. Le chef de programme peut, en tout temps, référer l'intervenant au programme d'aide aux employés (PAE).
3. Si jugé pertinent (présence de plusieurs symptômes, exprime crainte de retour au travail, etc.), le chef de programme contacte le coordonnateur des Milieux de Réadaptation et Hébergement long terme et Soutien aux milieux de vie 24/7 afin d'évaluer la possibilité d'offrir à l'intervenant une séance en débriefing psychologique par un psychologue externe à l'établissement. Le débriefing psychologique vise à atténuer les réactions persistantes au stress afin de retrouver un sens à ce qui est arrivé. Il est effectué par un psychologue externe et l'employé n'a pas à faire un rapport sur la teneur de cette rencontre à son chef de programme.
4. Si la démarche est acceptée par le coordonnateur des Milieux de Réadaptation et Hébergement long terme et Soutien aux milieux de vie 24/7, contacter l'intervenant et lui demander le numéro de téléphone où il sera facilement joignable dans les prochaines 24 heures.

Même suite à la séance de débriefing psychologique, il est possible que l'intervenant nécessite encore du soutien. Le chef de programme réfère donc l'intervenant au programme d'aide aux employés (PAE).

DÉBRIEFING TECHNIQUE

2 À 14 JOURS APRÈS L'ÉVÉNEMENT

Le débriefing technique est une intervention basée sur une analyse clinique qui permet de revoir les aspects de l'événement en termes de critique constructive. Elle a pour but d'encourager l'émergence de solutions qui auront pour effet d'améliorer le processus de contrôle des situations difficiles propres à chacun des milieux et de regagner un sentiment de sécurité et de confiance dans la poursuite de l'application des aménagements préventifs et de la prévention active.

Le débriefing technique se distingue du débriefing psychologique par son animation centrée sur les faits, les rôles, les responsabilités, le plan d'intervention et le travail d'équipe. L'animation n'est pas centrée sur l'émotion, cette étape ayant déjà été réalisée en débriefing psychologique ou en défusing.

DÉROULEMENT : C'est le gestionnaire accompagné des professionnels (psychoéducateur, psychologue) qui anime le débriefing technique.

1. Se procurer le document « Enquête et analyse d'un événement accidentel-Situation à risque pour le personnel » où la section B et C doit être remplie durant le débriefing technique.
2. Réunir les gens qui étaient présents lors de l'événement critique autour d'une table dans un endroit calme.
3. Expliquer en quoi consiste le débriefing technique et le situer dans le contexte de l'IPEC. Référer-vous à l'aide décisionnel face à une situation potentielle de violence et qui est disponible dans le feuillet d'information sur la gestion d'une situation à risque ou d'agression.
4. Demander à chaque personne de décrire depuis le début les faits qui se sont passés de leur point de vue. Un tour de table est nécessaire et chacun peut s'exprimer sur sa vision et sa perception de l'événement.
5. Aucun jugement ne doit être porté les uns envers les autres. On ramène au but de la rencontre et au processus d'analyse de décortication de l'événement.
6. Faire une synthèse des différentes perceptions de chacun et ouvrir la discussion sur ce qui aurait pu être fait autrement maintenant qu'on sait ce que l'autre a vu, ressenti ou fait de son point de vue personnel.
7. Écrire les recommandations émises par le groupe ou le chef pour éviter la récurrence qu'un tel événement ne se reproduise. Cela peut-être de l'ordre de la communication entre collègue, de l'ordre de l'aménagement physique, des aménagements préventifs, de la prévention active, de l'ordre de la gestion des ressources humaines ou autres.

