

LA REPRISE DES ACTIVITÉS

Au cours des derniers mois, certains secteurs d'activités du CISSS de la Montérégie-Ouest ont été directement affectés par une augmentation du volume d'activités, engendrant une mobilisation du personnel vers ces secteurs critiques.

Le retour de ces employés vers leur équipe d'origine est une étape importante pouvant offrir une opportunité de sensibiliser les membres du personnel à **reconnaître les habiletés acquises ou consolidées lors de leur période de délestage et de réaffectation** (ex. prendre de l'initiative sous pression, avoir confiance en ses réflexes cliniques, s'affirmer ou influencer positivement un climat d'équipe, etc.). Il est reconnu qu'un travailleur peut apprendre à donner un sens à ses expériences, plutôt que de ressentir des émotions négatives (Bobak, 2020).

Le retour dans l'équipe d'origine offre aussi une occasion de sensibiliser le personnel à l'importance de reconnaître ses indices de détresse psychosociale et les encourager à obtenir du soutien lorsque cela s'avère nécessaire (par exemple au programme d'aide aux employés (PAE), ou à la ligne dédiée pour le personnel du CISSS et les médecins 450-699-6091).

Les symptômes de détresse psychosociale peuvent être présents jusqu'à 12 à 36 mois suivant l'expérience d'une situation difficile et peuvent aussi survenir en phase de rétablissement (Malenfant, 2013; Maunder, Lancee, Balderson, et al., 2006). La littérature recommande de porter une attention particulière au personnel de retour dans ses fonctions habituelles par le biais de prises de contacts individuelles et collectives.

RÉTROACTION SUR LES EXPÉRIENCES VÉCUES

Afin de prendre le pouls des différents membres de l'équipe, les modalités **individuelles** en présentiel ou téléphoniques sont toujours privilégiées par opposition au courriel qui peut être perçu comme impersonnel.

Afin de mettre en place ces actions individuelles, consultez l'ensemble des outils destinés au personnel occupant une fonction d'encadrement professionnel pour le soutien psychosocial en contexte de pandémie :

- <https://intranet.ciassmo.rtss.qc.ca/fr/publications-et-documents/des-outils-pour-prevenir-et-reperer-la-detresse-psychologique-du-personnel-en-contexte-de-pandemie/telechargement/>

*** Attention, il est proscrit de forcer une personne à parler de son vécu ou de la brusquer.**

L'activité de rétroaction/ bilan-partage sur les expériences vécues est une modalité de prise de contact **collective** reconnue efficace pour faciliter la transition du délestage vers la reprise des activités régulières (IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, 2019).

L'animation de cette activité de groupe vise à clore l'expérience des membres de cette équipe et à aller vers l'avant. Il est recommandé que les participants connaissent l'objectif de cette rencontre à l'avance et qu'ils soient volontaires et disposés à y participer.

Proposition de déroulement d'une activité de rétroaction/ bilan-partage:

Des stratégies de soutien à l'animation d'une activité de rétroaction sur les expériences vécues seront disponibles prochainement, dont un atelier PowerPoint visant à soutenir le déroulement de ce type de rencontre. Cet atelier abordera aussi diverses stratégies de communication visant à éviter les dérapages et à centrer la rencontre sur les objectifs prévus.

L'animateur (gestionnaire) :

- Débute par un bref retour sur le chemin parcouru (équipe d'origine et contexte général);
- Propose un tour de table afin que chacun des membres de l'équipe désirant s'exprimer sur les expériences vécues;
- Écoute, contextualise et normalise le besoin et les émotions vécues. L'écoute des expériences vécues doit prédominer dans le déroulement de la rencontre (l'emphase doit être mise sur le fait d'écouter davantage que parler);
- Porte une attention particulière au contenu chargé en émotion. Il est recommandé d'accueillir le vécu, mais de rester vigilant afin que le récit ne provoque pas une retraumatisation chez la personne ou ses collègues (contamination);
- Répondre aux questions et aux insécurités;

- Véhicule un message de solidarité, de soutien;
- Oriente l'échange vers les aspects positifs, constructifs et les apprentissages (par exemple, qu'est-ce que vous avez commencé à apprécier de façon différente? Qu'est-ce que vous voudriez faire maintenant? Qu'est-ce qui a changé pour le mieux dans nos relations? Qu'est-ce qui vous a impressionné dans votre façon de réagir?) (Lavoie, s.d.);
- Clôt la rencontre dans la bienveillance, en déterminant de quelle façon tous les membres de l'équipe peuvent se soutenir;
- Si des actions sont nécessaires, y donne suite et faire un suivi des réalisations;
- Si nécessaire, planifie des activités visant à augmenter les connaissances du personnel à l'égard de la santé mentale et les inviter à repérer leurs signes de détresse psychologiques (<https://intranet.ciassmo.rtss.qc.ca/fr/publications-et-documents/de-detresse-psychologique-et-orientation-du-personnel-affecte-par-la-pandemie-vers-des-ressources/telechargement/>). Le repérage continu des employés vulnérables vise à pouvoir leur offrir un soutien plus rapidement, diminuant ainsi la sévérité des atteintes psychosociales.

Pièges à éviter lors du retour au travail des employés (Champagne, 2020). Il s'agit d'éléments à garder en tête lors de l'animation de l'activité de rétroaction:

- Précipiter un retour et improviser les tâches et les mesures de protection;
- Omettre d'expliquer les mesures de protection à la santé et sécurité;
- Communiquer au strict minimum avec les employés durant leur absence;
- Prioriser les suivis administratifs;
- Manquer d'ouverture, imposer une formule unique, sans accompagnement;
- Ignorer les besoins en matière de conciliation travail-famille;
- Négliger les trois facteurs de protection pour un retour durable :
 - Se sentir soutenu dans les situations difficiles;
 - Avoir de l'influence sur son travail;
 - Se sentir respecté et reconnu dans son travail.

Ressources supplémentaires :

- Consulter le guide *Détresse morale chez les travailleurs de la santé durant la pandémie de Covid-19 : Guide sur les blessures morales* (2020), du Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes et du Centre de santé mentale post-traumatique Phoenix Australia disponible ici : <https://blessuremorale.ca/>
- Consulter les outils de Marie-Eve Champagne, CRIA et DESS en Santé Sécurité Travail, disponible ici :
 - Champagne, M-E (2020). Plan de reprise en 10 questions. <https://www.portailrh.org/covid19/PDF/planreprise-nucleiconseils.pdf>
 - Champagne, M-E (2020, 12 avril). Le retour au travail – une valse à 3 temps <https://nucleiconseils.com/bloque/le-retour-au-travail-une-vals-en-3-temps>
- Consulter le guide publié par l'International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support en 2019. La version anglaise est disponible en ligne: <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/01/Guidelines-for-supporting-volunteers-2.pdf>
- Consulter les outils de Brigitte Lavoie, psychologue et formatrice en thérapie brève et en intervention de crise, disponibles ici : <https://www.lavoiesolutions.com/matériel-gratuit/>