



OUTIL 6 : COMMENT EFFECTUER UN DEBRIEFING FACTUEL

Le processus de débriefing factuel devrait commencer après l'organisation des premiers soins ou des traitements médicaux (physiques et psychologiques) pour la (les) personne(s) concernée(s). Lors de l'organisation d'un débriefing factuel à des fins de collecte d'informations, il est néanmoins important de garder à l'esprit les principes de base des premiers secours psychologiques : débriefing lorsque la sécurité physique et psychologique de base est assurée, création d'un espace sûr, responsabilisation de la victime, le processus, les attentes et les actions de suivi, etc³⁸.

Un débriefing factuel ne doit pas être confondu avec un débriefing émotionnel (également appelé désamorçage). Un événement traumatisant devrait être traité par des professionnels ou du personnel qualifié fournissant des PSP.

Les informations ci-dessous ne sont pas une tentative de former les lecteurs sur les Premiers Soins Psychologiques (PSP), ou de devenir des enquêteurs professionnels. Il s'agit d'une liste de conseils pour mener des entrevues sûres et utiles aux fins d'établissement des faits, dans le cadre de la déclaration des incidents.

Au début d'un débriefing factuel, rappelez à tous les participants que le but du débriefing est d'apprendre et de prévenir, et non de trouver la faute.

Préparation à un débriefing :

- Identifiez qui effectue le débriefing.
- Identifier qui est présent ; les procédures organisationnelles doivent définir si le personnel impliqué dans l'incident doit être présent ensemble ou séparément. La procédure peut indiquer que c'est un choix qui doit être fait au cas par cas, en fonction de la nature de l'événement et des contraintes logistiques. Bien que l'organisation d'un débriefing collectif présente clairement des avantages (logistiques, mais aussi pour la saisie du récit), elle peut aussi entraîner une réécriture de l'incident et une modification des faits (les témoins et les victimes s'influencent, leurs perceptions varient, le personnel peut craindre de donner des opinions sur les causes et les responsabilités devant les autres, etc.).

³⁸ Pour plus d'informations sur le PFA, voir les directives de l'Organisation mondiale de la santé cliquez [ici](#).

- Informez les personnes faisant l'objet d'un débriefing de qui sera présent pendant celui-ci.
- Identifiez un espace sûr pour que le débriefing ait lieu. Choisissez un endroit sûr et pratique pour la personne, comme une salle de conférence ou un bureau privé.
- Permettre à la personne chargée du débriefing de suggérer le meilleur moment (en tenant compte des autres contraintes), en accord avec les procédures de débriefing de votre organisation.
- Préparez vos questions ; les questions peuvent suivre le modèle de rapport d'incident et couvrir les mêmes éléments. Vous pourriez ne pas avoir besoin de leur demander pendant l'entrevue mais ils vous guideront si nécessaire. Elles doivent être des questions ouvertes.
- Pratiquez la conscience de soi en identifiant vos propres biais potentiels et en les mettant de côté pendant le débriefing. L'analyse viendra plus tard.

Étapes du débriefing :

1. Conduisez l'interview dans un endroit calme et privé. Mettez l'individu à l'aise quand il arrive et offrez un verre d'eau, du thé ou du café. Assurez-vous qu'ils ne sont pas fatigués et qu'ils ont été débriefés émotionnellement.
2. Indiquer que le but du débriefing est l'établissement des faits et non la recherche des fautes.
3. Ne promettez pas la confidentialité, mais dites à la personne que vous partagerez l'information avec seulement ceux qui ont besoin de savoir.
4. Fournissez à la personne une estimation approximative du temps que prendra le débriefing.
5. Demandez à l'individu de raconter sa version de ce qui s'est passé sans l'interrompre. Prenez des notes ou enregistrez leurs réponses.
6. Posez des questions de clarification pour remplir les informations manquantes. Utilisez des questions ouvertes.
7. Racontez l'information obtenue à la personne interrogée. Corrigez les incohérences.
8. Demandez à l'individu ce qui, selon lui, aurait pu prévenir l'incident, en se concentrant sur les conditions et les événements qui ont précédé l'événement. Cela peut compléter l'analyse.
9. Évitez d'exprimer vos pensées, vos opinions ou vos conclusions au sujet de l'incident ou de ce que dit l'individu.
10. Informez la personne interrogée des prochaines étapes.
11. Remerciez l'individu.
12. Terminez la documentation du débriefing en remplissant le modèle de rapport d'incident.

Exemples de questions ouvertes :

- Où étiez-vous au moment de l'incident ?
- Que faisiez-vous à ce moment-là ?
- Qu'avez-vous observé qui aurait pu être inhabituel ?
- Qu'avez-vous vu ou entendu ?
- Quelles étaient les conditions environnementales (temps, lumière, bruit, etc.) à ce moment-là ?

- Que faisaient les travailleurs blessés à ce moment-là ?
- Selon vous, qu'est-ce qui a causé l'incident ?
- Comment, selon vous, des incidents similaires pourraient-ils être évités à l'avenir ?
- Y a-t-il d'autres témoins? Connaissez-vous les noms d'autres témoins ?
- Comment êtes-vous connecté avec les autres personnes impliquées dans l'incident ?
- Quels autres détails aimeriez-vous partager ?

Ce qu'il faut éviter :

- Intimider, interrompre ou juger l'individu.
- Aider l'individu à répondre aux questions.
- Poser des questions suggestives.
- Poser plusieurs questions en même temps.
- Devenir émotionnellement impliqué.
- Sauter aux conclusions.
- Révéler les découvertes de l'enquête.
- Faire des promesses qui ne peuvent être tenues.

Analyse :

Afin de responsabiliser l'individu et lui donner l'opportunité de partager des commentaires perspicaces, il est suggéré que vous lui demandiez son analyse de l'incident lors du débriefing. Néanmoins, rappelez-vous que leur jugement peut être affecté par l'événement traumatique. Les causes de l'incident devront être analysées par la personne qui remplit le rapport d'incident. Le but du débriefing d'établissement des faits est de déterminer tous les facteurs qui ont contribué à la survenue de l'incident.

Les questions suivantes peuvent vous aider dans votre analyse des facteurs :

- Une situation dangereuse était-elle un facteur contributif ?
- L'emplacement était-il un facteur contributif ?
- La procédure a-t-elle été un facteur contributif ?
- Le manque d'équipement de protection individuelle ou d'équipement d'urgence a-t-il joué un rôle ?
- Les POS étaient-elles un facteur contributif, et devraient-elles être mises à jour pour refléter une nouvelle réalité sur le terrain?
- La dynamique de l'équipe a-t-elle été un facteur contributif et comment pensez-vous que nous pourrions l'améliorer ?

Des déclarations telles que « le personnel était négligent » ou « l'employé n'a pas suivi les procédures de sécurité », « mauvais moment, mauvais endroit » ne sont pas à la source d'un incident. Pour éviter ces conclusions trompeuses, concentrez-vous sur les raisons de l'incident, par ex. « Pourquoi l'employé n'a-t-il pas suivi les procédures de sécurité ? »