



Compétences émotionnelles et risques psycho- sociaux des VigilanSeurs

Journée d'étude du R2QVT – 14 mai 2024

« *Qualité du travail, qualité des soins et QVCT* »

Estelle Delille (M2 FPP PTO), Maxime Vieux,
Sabrina Rouat & Florence Cros (MCF)

— université
LUMIÈRE
— LYON 2

R²QVT
Réseau de Recherche QVT en santé

GRePS
GROUPE DE RECHERCHE
EN PSYCHOLOGIE SOCIÉTALE

LE VINATIER
PSYCHIATRIE UNIVERSITAIRE
LYON MÉTROPOLE

Le suicide et la prévention de la réitération suicidaire

703000 décès par suicide / an dans le monde (OMS, 2019)

9000 personnes se suicident chaque année en France (UNPS)

Taux plus élevé chez les **hommes** (12,6 pour 100000) que pour les femmes (5,4 pour 100000) (OMS, 2019)

58% des suicides ont lieu **avant l'âge de 50 ans** (OMS, 2019)

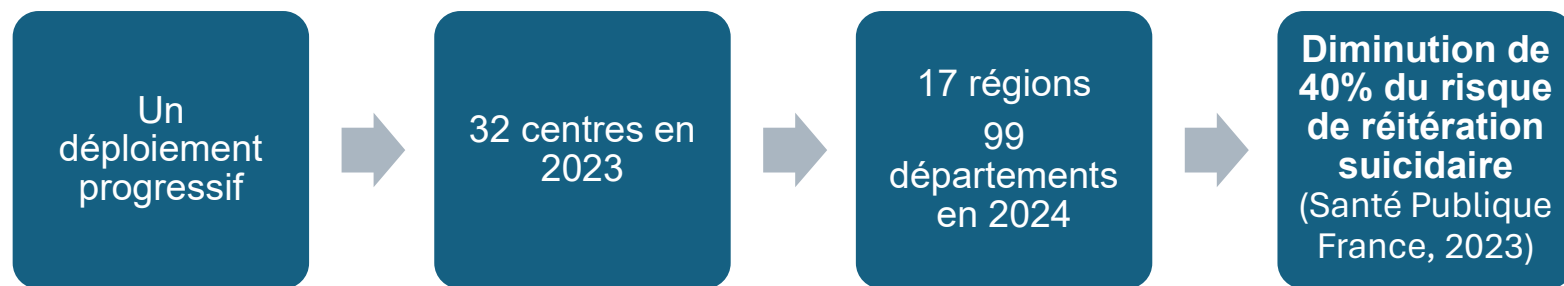
Le suicide est la **4^{ème} cause** de décès chez les jeunes de 15 à 29 ans (OMS, 2019)

En France, le taux de décès par suicide est de **13,07 pour 100000 habitants** (10,15 en Europe) (Eurostat, 2019)

➔ Faire baisser le nombre de suicides et le nombre de réitérations *via* un système de re-contact et d'alerte : le dispositif Vigilans

Le dispositif Vigilans et le métier de VigilansSeur

Dispositif de **re-contact** et **d'alerte**, créé en 2015



Des professionnels du soin : les VigilansSeurs / seuses



Infirmiers



Un outil principal



Psychologues



Envoi de cartes postales



La recherche VIGI R2



GROUPE DE RECHERCHE
EN PSYCHOLOGIE SOCIÉTALE

LE VINATIER

PSYCHIATRIE UNIVERSITAIRE
LYON MÉTROPOLE



- ❑ **Objectif** : comprendre les **enjeux psychosociaux** du métier de VigilantSeur et favoriser le **développement des ressources** pour l'activité et la santé par une analyse de l'activité des VigilantSeurs.ses : **le projet VIGI R2**

Méthode



Phase quantitative

Questionnaire de **Karasek** (1985)
Echelle **S-PEC** (Mokolajczak, Brasseur & Fantini, 2014)
Passation nationale en 2022 (N=76),
2023 (N=67)
Cohorte (N=24)

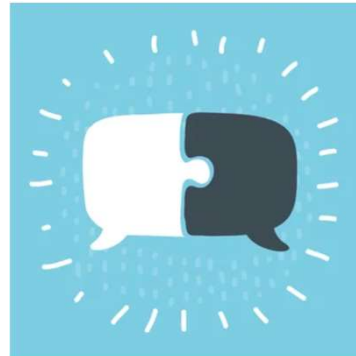


Phase qualitative

Instruction au sosie (Oddone, Re & Briante, 2015)
3 centres, **13** Vigilanseuses
Analyse thématique et diachronique

L'instruction au sosie (Oddone, Re & Briante, 2015)

- Mettre en mots l'expérience vécue sur « l'ordinaire du travail »
 - L'objet visé est **l'activité de travail** dans sa globalité et dans ses détails
- **Comment ?**
 - Le collectif discute autour des situations de travail qui se dérouleront dans un futur proche
 - Intérêt et pertinence des situations choisies

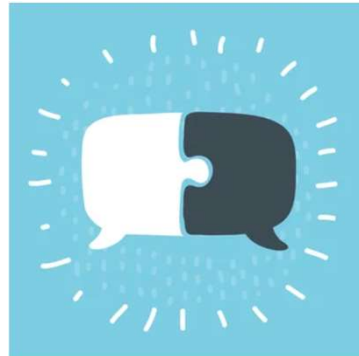


Ce qui est investigué :

- Comment le VigilantSeur construit l'échange téléphonique ?
- Que choisit-il de faire remonter ?
- Comment arbitre-t-il s'il faut déclencher une action ?
- Quelles sont ces stratégies et modes opératoires ?

L'instruction au sosie (Oddone, Re & Briante, 2015)

- L'instruction est menée par **un professionnel** (l'instructeur) devant son **groupe de pairs** et avec un **chercheur** (le sosie) qui permet d'ouvrir à un travail de **réflexivité** sur l'activité
- Une consigne « *Suppose que je sois ton sosie demain (dans une situation de travail déterminée). Dis-moi en détails ce que je dois faire et comment je dois le faire **pour faire comme toi**. L'idée est que personne ne s'aperçoive de la substitution entre toi et moi* »



Exemples de situations choisies

- Contacter un mineur lorsqu'il n'a pas de téléphone
- Effectuer une situation préoccupante
- Créer du lien avec un patient
- Effectuer un entretien avec la présence d'un tiers
- Réaliser un envoi de secours
- Effectuer un appel à J+10
- Effectuer un appel à 6 mois

L'instruction au sosie (Oddone, Re & Briante, 2015)

Séance 1

- Présentation de la démarche
- Recensement des situations
- Instruction au sosie (IS) #1
- Retour à chaud

Séance 2

- Retour à froid IS #1
- IS #2
- Retour à chaud

Séance 3

- Retour à froid IS #2
- IS #3
- Retour à chaud

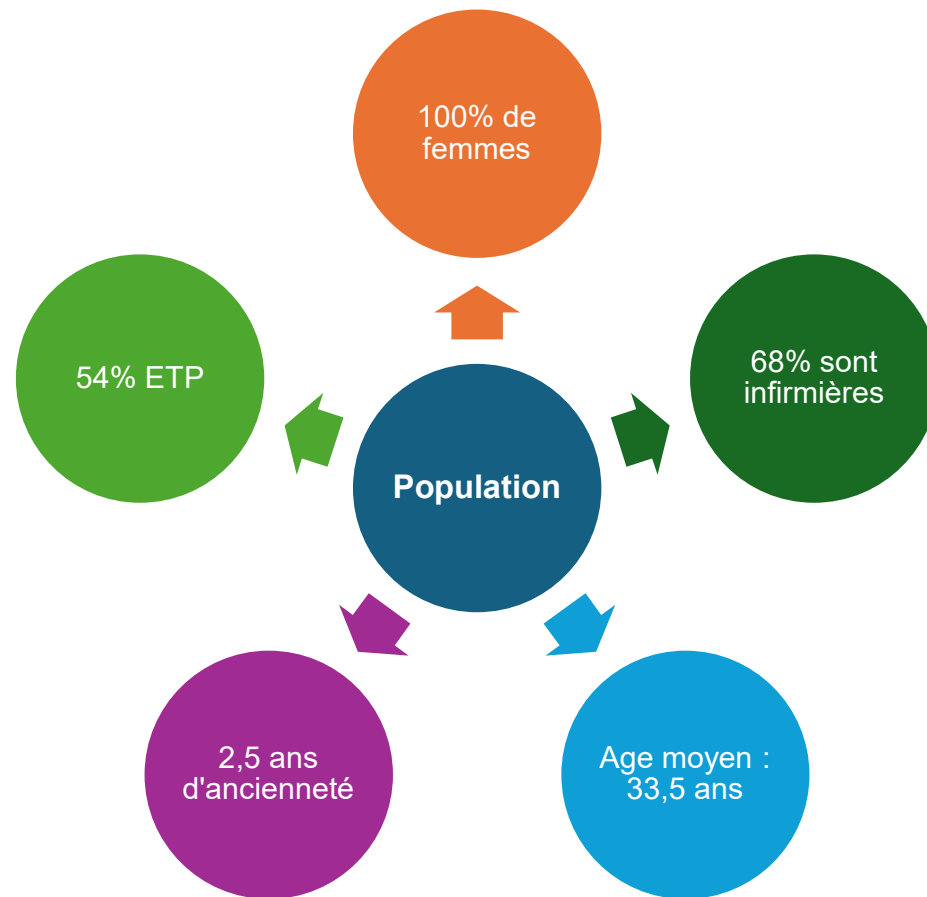
Séance 4

- Retour à froid IS #3
- IS #4
- Retour à chaud

Séance 5

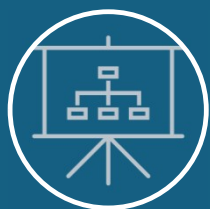
- Retour à froid IS #4
- Bilan et clôture de l'intervention

Les premiers résultats : caractéristiques de la population



Les premiers résultats : principales thématiques

9 thématiques



Organisation



Relation
avec le
patient



Activité



Contraintes



Ressources

Les premiers résultats : les contraintes



Organisationnelles

Ecarts outils / méthodes entre les centres
Dispositif pas toujours connu
Limites inter-dispositifs
Absence de prescription
Beaucoup de questions à poser
Absence d'analyse de la pratique / supervision



Relation avec le patient

Type de contribution du patient
Présence d'un tiers
Pathologies psychiatriques
Banalisation du risque pour les appelants chroniques



Activité

Métier répétitif
Situations des patients très hétérogènes
Les particularités liées aux mineurs
Les émotions

Les premiers résultats : les ressources



Organisationnelles

Relations professionnelles /
interprofessionnelles
Equipe / complémentarité
Hiérarchie (soutien / autonomie)
Outils : téléphone / SMS / cartes
postales
Souplesse du dispositif



Relation avec le patient

Tiers / alliance thérapeutique
Création du lien
Confiance / Valorisation du patient
Droit du patient



Activité

Genre professionnel
Expérience
Adaptabilité
Compétences émotionnelles intra
et interpersonnelles
Cadre / Outils : grilles / questions
Stratégies de coping / d'adaptation
/ d'anticipation / humour entre
VigilanSeurs

Les premiers résultats : le développement

Les objets de controverses / discussions

- Terme « veille suicidaire »
- Cadre juridique / mineurs
- Sollicitation du réseau (SAMU, Police / Urgences)
- Utilisation et interprétation des outils d'évaluation d'urgence

Les objets de développement du collectif

- Ouverture d'espaces de discussion sur les critères de qualité du travail effectué
- Discussion et mise en place de procédures
- Des pratiques professionnelles collectives
- Prise de distance vis-à-vis de certaines situations

Les premiers résultats : RPS et Ressources Emotionnelles

Les RPS :

Stress dû à la charge de travail
(différent selon les centres et
les effectifs)

Les Compétences Emotionnelles

Intrapersonnelles :

Forte capacité à identifier, reconnaître
et réguler leurs propres émotions



Interpersonnelles :

Expérience et collectif permettent
d'identifier, comprendre et réguler les
émotions des patients

Perspectives de la recherche



Finalisation des IS d'ici fin mai 2024

Discussion au regard de la littérature existante



Restitution des résultats à différents niveaux : centres, encadrement et national



Mise en place d'un groupe de travail en vue de l'opérationnalisation des préconisations effectuées (temps de travail, Analyse de la pratique / supervision)



Mise en place et suivi des actions

Merci pour votre écoute !

Des questions ?

- Broussouloux S. Analyse qualitative de l'implantation du dispositif de prévention de la récurrence suicidaire Vigilans dans cinq territoires pilotes (2015-2018). Bretagne, Haut de France, Jura, Normandie, Occitanie. Rapport de synthèse. Saint-Maurice : Santé publique France, 2019. 37 p. Disponible à partir de l'URL : www.santepubliquefrance.fr
- Debien, C., Cleva, E., Lalova, M., Astier, T., Germe, A., Lamotte, A., & Blockelet, B. (2019). « Vigilans.r.se » : Un nouveau métier ? *L'Encéphale*, 45, S42-S44. <https://doi.org/10.1016/j.encep.2018.09.007>
- Jardon, V., Debien, C., Duhem, S., Morgiève, M., Ducrocq, F., & Vaiva, G. (2019). Un exemple de système de veille post-hospitalière des suicidants : Vigilans. *L'Encéphale*, 45, S13-S21. <https://doi.org/10.1016/j.encep.2018.09.009>
- Karasek, R. A. (1985). Job Content Questionnaire and user's guide (revision 1.1). Lowell: University of Massachusetts Lowell, the Job Content Questionnaire (JCQ) Center.
- Mikolajczak, M., Brasseur, S. & Fantini Hauwel, C. (2014). Measuring intrapersonal and interpersonal EQ : the short profile of emotional competence (S-PEC). *Personality and Individual Differences*, 65, 42-46. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.01.023>
- Miossec, Y. (2017). Donner des consignes à un sosie et adopter un autre regard sur les possibilités de développement des manières d'agir au travail. *Elements de réflexion à partir d'une intervention en santé au travail. Horizontes*, 35(3), 38-57.
- Oddone, I., RE, A., & Briante, G. (1981). Redécouvrir l'expérience ouvrière. Vers une autre psychologie du travail ? Paris : Editions sociales, 1981.