



Série « La psychologie peut vous aider » : Les défis émotionnels et psychologiques auxquels sont confrontés les fournisseurs de soins de santé de première ligne pendant la pandémie de COVID-19

Pendant que le monde entier est confronté aux défis engendrés par la pandémie de COVID-19, nous vivons tous une période de grande incertitude et de changement. Bien que certains facteurs de stress soient universels, les fournisseurs de soins de santé de première ligne font face aussi à des défis particuliers, étant exposés au risque d'être infectés ainsi qu'aux conséquences émotionnelles et psychologiques qu'ils risquent de subir pendant une période où la pression médicale est forte et constante.

L'information qui suit vise à aider les fournisseurs de soins de santé de première ligne de toutes les disciplines professionnelles de la santé à mieux reconnaître les défis et les facteurs de stress auxquels ils pourraient faire face pendant la pandémie de COVID-19. Une sensibilisation accrue au stress et aux stratégies à utiliser pour faire face aux pressions exercées sur les soins de santé de première ligne peut aider à traverser cette période difficile. Pour s'adapter, les fournisseurs de soins de santé ne sont pas sans ressources; ils peuvent puiser dans leurs ressources et leurs forces personnelles, rechercher le soutien de leurs amis, leur famille ou leurs collègues ou consulter un psychologue ou un autre professionnel de la santé mentale.

Voici quelques défis que rencontrent les fournisseurs de soins de santé de première ligne en ces temps de pandémie :

Surcharge d'informations sur la COVID-19

De nombreux fournisseurs de soins de santé de première ligne auront sûrement du mal à répondre OUI à la question : « Y a-t-il un moment, dans votre journée, où vous ne pensez pas à la COVID-19 ou ne parlez pas de la pandémie? » Étant donné que la prise en charge directe ou indirecte de la COVID-19 est, à l'heure actuelle, un aspect indispensable du travail des fournisseurs de soins de santé de première ligne, la recherche d'informations supplémentaires risque d'être contre-productive. Nous sommes aussi dans une situation où plusieurs règles destinées au grand public ne s'appliquent pas aux fournisseurs de soins de santé de première ligne (p. ex., rester à la maison). D'une certaine manière, cela peut être angoissant ou déroutant, et le fait de rechercher des informations relatives à la COVID-19 qui ne s'appliquent pas directement à soi n'est pas très utile. Se réserver du temps pour parler et discuter d'autre chose que la COVID-19 et faire des activités qui n'ont rien à voir avec la pandémie peut être bénéfique sur le plan émotionnel et sur le plan de la fatigue, et améliorer la présence et l'implication au travail.





- Plusieurs fournisseurs de soins de santé de première ligne reçoivent beaucoup de questions et de demandes de renseignements sur la COVID-19 de la part d'amis et de membres de leur famille. Par exemple, il se peut que les proches se demandent ce qu'ils doivent faire pour se protéger ou ce qu'il se passe dans les milieux médicaux, et les fournisseurs de soins de santé de première ligne peuvent se sentir obligés de répondre et d'en parler. En ce moment, le public a accès facilement à de l'information crédible. Dans ce contexte, les fournisseurs de soins de santé de première ligne pourraient envisager de demander à leurs proches de parler d'autre chose que de la COVID-19 et expliquer pourquoi cela les aiderait. Les amis et la famille pourraient en profiter pour apporter leur soutien de cette manière et ne sont probablement pas conscients des effets que peut avoir sur les fournisseurs de soins de santé le fait de se concentrer uniquement sur la COVID-19.
- Les fournisseurs de soins de santé dont les cercles sociaux sont composés principalement d'autres professionnels de la santé pourraient trouver utile de réserver du temps (p. ex., 15 minutes) au début des rencontres virtuelles pour parler d'autre chose que de la COVID-19. Cela donnerait également aux participants la possibilité de ne pas participer aux discussions ultérieures relatives à la pandémie si c'est ce qu'ils souhaitent.
- En gardant à l'esprit la sursaturation d'informations sur la COVID-19, le début de la journée est le moment idéal pour apporter des changements à sa routine. Au lieu de se réveiller et de vérifier son téléphone au saut du lit, il peut s'avérer utile de prendre la décision consciente de sortir du lit, d'aller à la salle de bains, de se brosser les dents, voire de prendre une douche avant de prendre la décision consciente de vérifier ses messages. Bien qu'il s'agisse d'un moment où tout semble urgent, les choses peuvent attendre qu'on ne soit brossé les dents.
- Lorsque c'est possible, il pourrait être judicieux de prévoir du temps dans la journée pour lire les actualités/courriels/réseaux sociaux, si nécessaire, au lieu de le faire tout au long de la journée. Les médias sociaux servent souvent à prendre une courte pause pendant la journée, mais dans le contexte actuel, le contenu qui y circule n'aidera probablement pas à se changer les idées. Il pourrait s'avérer utile de trouver d'autres activités à faire soit pendant de courtes pauses au travail ou pendant de plus longues périodes à la maison, comme écouter de la musique, bouger ou lire un livre.
- Il est fort probable que, du fait de leur travail sur la ligne de front, les travailleurs de la santé voient passer dans leurs fils d'actualités et leurs boîtes de courriels une quantité excessive d'informations et de contenu liés à la COVID-19. Cela peut donner une vision déformée de ce qui se passe dans les milieux non médicaux, dont une grande partie est admirable. Par exemple, des personnes qui sont en isolement chez elles ou qui respectent les consignes de distanciation physique trouvent des façons originales de se rencontrer en ligne (p. ex., en mangeant ensemble à distance via Zoom ou Facetime, etc.), l'habitude de téléphoner à ses amis et aux membres de sa famille refait surface, s'ajoutant aux messages textes, les salles de sport et les studios de danse proposent des cours en ligne gratuits, des artistes donnent des cours en ligne gratuits, des musées et des galeries d'art proposent des visites virtuelles gratuites et, dans tout le pays, des gens sortent avec des casseroles à 19 h 30 chaque soir





pour manifester leur soutien aux fournisseurs de soins de santé. Le fait de reconnaître que le monde existe au-delà des murs des hôpitaux, même pendant la pandémie, peut être réconfortant pour les fournisseurs de soins de santé de première ligne, tout comme le fait de savoir qu'à l'extérieur de ces murs, les gens sont très reconnaissants des sacrifices que font les fournisseurs de soins de santé de première ligne pour la sécurité de tous.

- Bien que de nombreuses activités en ligne soient actuellement offertes, les fournisseurs de soins de santé de première ligne n'ont pas nécessairement le temps d'explorer ces activités. Par exemple, beaucoup d'activités en ligne, interactives, amusantes et gratuites pour les enfants de tous âges sont offertes en ligne. Les amis ou les membres de la famille peuvent aider en trouvant de l'information sur ces activités et en la partageant, ce qui allégera la tâche des fournisseurs de soins de santé de première ligne qui ont des enfants.

Peur et incertitude au sujet de sa propre sécurité et celle des autres

On le comprend aisément, de nombreux fournisseurs de soins de santé de première ligne éprouvent de la peur et de l'anxiété quant au risque d'être infectés et à la possibilité de contaminer des personnes de leur entourage. Garder ces craintes pour soi et essayer de tenir bon peut être efficace un certain temps, mais ce ne sont pas des stratégies durables, en particulier en cette période de stress prolongé et constant, exigeante physiquement et émotionnellement, sans que l'on sache exactement quand tout cela va finir. Déterminer lesquelles de ces craintes vous affectent est la première étape à franchir pour établir les stratégies qui vous aideront à les surmonter. Dans certaines circonstances, vous aurez besoin de soutien, qu'il s'agisse de soutien individuel ou professionnel, ou de l'aide d'un fournisseur de soins de santé, comme votre médecin de famille, un psychologue ou un autre professionnel de la santé mentale.

- De nombreux fournisseurs de soins de santé de première ligne ont été confrontés à la crainte de ne pas disposer d'équipement de protection individuelle suffisant ou adéquat et ont dû prendre des décisions qui ne semblaient pas prudentes, mais qui étaient adaptées à la situation. Dans certains secteurs, les individus savent qu'ils contracteront la maladie; ils ne savent tout simplement pas quand.
- Les fournisseurs de soins de santé qui doivent se placer en isolement ou qui étaient déjà en congé au moment de l'écllosion risquent d'éprouver un sentiment de malaise ou de culpabilité car ils peuvent avoir l'impression de faillir à leur tâche à un moment où le public a grandement besoin d'eux. L'autodivulgence des symptômes et l'isolement, lorsqu'ils sont prescrits, constituent une mesure très importante. Étant donné que la situation risque de durer encore un certain temps, il y aura des périodes où les professionnels de la santé seront incapables de travailler. Utiliser ce temps de répit pour se reposer et « refaire le plein » peut être bénéfique pendant et après, en améliorant la préparation et la résilience au moment de retourner au travail. Cependant, pour certaines personnes, il sera difficile de profiter de cette période pour se concentrer sur leur guérison, prendre soin d'elles





ou faire des activités amusantes au lieu de ruminer sur le fait de ne pas travailler et de se surcharger d'information sur la COVID-19.

- Certains fournisseurs de soins de santé de première ligne sont confrontés à des décisions difficiles pour protéger leur famille et décident, dans certains cas, de se séparer d'elle. Dans une telle situation, il serait judicieux de réfléchir à des moyens créatifs de rester en contact avec ses proches sans s'imposer des exigences déraisonnables. Par exemple, se connecter à Zoom ou à Facetime brièvement pendant que les enfants mangent, jouent ou se préparent à aller se coucher sans être obligés de discuter de choses importantes peut aider à maintenir un certain lien malgré cette séparation forcée. En dehors du travail, lire une histoire de manière virtuelle ou demander à son enfant de raconter sa journée peut également contribuer à maintenir le contact.
- Bien qu'il devienne naturel pour les fournisseurs de soins de santé de première ligne de prendre soin des autres ou d'avoir de la compassion, il est parfois difficile d'être compatissant envers soi-même. Souvent, les individus qui sont très empathiques trouvent difficile d'être bienveillants envers eux-mêmes; au lieu de cela, ils se livrent à une autocritique sévère en présence d'un défi. En l'absence de bienveillance envers soi-même, la probabilité d'épuisement professionnel augmente. Pendant cette période où il faut se mettre au service des autres, les fournisseurs de soins de santé devraient trouver des moyens de faire preuve de chaleur et de prendre soin d'eux-mêmes. Face à l'autocritique et au défi, demandez-vous ce que vous diriez à une personne qui se trouverait dans la même situation que vous, un collègue ou un ami. Quel ton de voix utiliseriez-vous? Quels mots utiliseriez-vous pour les soutenir avec compassion?

Difficulté à rester présent et à répondre à ses besoins

Apprendre à rester présent et concentré devant le stress et la lourde charge de travail est important pour les fournisseurs de soins de santé de première ligne, et c'est peut-être encore plus important pendant une période de stress intense et constante sans date de fin connue.

- L'anxiété peut nuire à la capacité d'être présent car elle pousse à ruminer sur le passé ou à s'inquiéter de l'avenir. Pour rester présent et répondre à ses besoins dès qu'ils se présentent, prendre quelques secondes à différents moments de son quart de travail pour faire des étirements, prendre une gorgée d'eau de manière attentive, prendre quelques respirations lentes ou nommer ses émotions peut vraiment aider. Certains fournisseurs de soins de santé se livrent régulièrement à ces brefs moments de présence attentive (p. ex., avant de passer au prochain patient, avant ou après rédigé leurs notes médicales, avant d'entrer dans le lieu de travail) pour améliorer leur travail et leur efficacité cliniques.
- Dans le contexte de la pandémie, il est possible que les individus aient tendance à se préparer excessivement (voir la surcharge d'informations sur la COVID-19), ce qui est contre-productif, voire improductif. Tenter de lire suffisamment et de se documenter suffisamment jusqu'à ce





qu'on se sente « prêt » peut poser problème dans la situation actuelle, où beaucoup de choses sont impossibles à prédire. Il pourrait être utile de se demander : est-ce que je lis cela pour diminuer mon anxiété ou parce que je dois le faire pour bien effectuer mon travail et que cela aura un impact direct sur mon travail demain ou après-demain? Les fournisseurs de soins de santé savent comment faire face aux imprévus et il peut être rassurant pour eux de se rappeler qu'ils le feront à nouveau pendant la pandémie.

- Il se peut que les fournisseurs de soins de santé de première ligne voient s'aggraver leurs problèmes de santé préexistants ou développent de nouveaux problèmes de santé pendant cette période de stress intense et exigeante sur le plan physique; la réalisation du travail difficile qui leur est demandé peut, par conséquent, devenir plus ardue. De nombreux types de soins de santé physique et de soutien psychosocial sont désormais dispensés à distance, en ligne ou par téléphone; ils peuvent être fournis selon un horaire flexible et hors des périodes de pointe. À titre de fournisseur de soins de santé de première ligne, vous pourriez envisager de recourir à ces soins en consultant un physiothérapeute en ligne, par exemple, pour faire face à tout ce que vos tâches actuelles imposent à votre corps ou encore, communiquer avec un psychologue ou un autre professionnel de la santé mentale pour obtenir de l'aide et pour résoudre les problèmes auxquels vous êtes confrontés. Il peut être avantageux de vérifier, ou de demander à votre conjoint de vérifier les prestations d'assurance-maladie complémentaire qui vous sont offertes par l'intermédiaire de votre employeur ou par un assureur privé. De plus, de nombreuses initiatives ont été mises en place partout au pays pour offrir des services aux fournisseurs de soins de santé de première ligne. C'est aussi le moment de veiller à renouveler vos ordonnances et de continuer à prendre soin de vous, dans la mesure du possible.
- En plus de faire face à la peur et à l'anxiété liées à la multiplication des besoins de la population dans le contexte de la COVID-19, les fournisseurs de soins de santé de première ligne doivent s'adapter à des procédures et des façons de faire nouvelles, ce qui peut engendrer du stress. Par exemple, l'utilisation d'un équipement de protection individuelle nouveau et la nécessité de maintenir la distance physique dans certaines circonstances peuvent modifier la façon dont les membres de l'équipe communiquent entre eux ou ajouter à l'inconfort physique; le fait de travailler avec de nouvelles équipes et dans de nouveaux environnements en raison du redéploiement peut rendre des procédures, même familières, moins familières, plus lourdes et plus inconfortables; le fait de travailler avec des collègues qui sont également confrontés à beaucoup de stress et à une lourde charge de travail peut avoir un impact sur le ton émotionnel des interactions au travail. Il peut s'avérer utile d'être conscient de l'impact cumulatif des facteurs de stress, même ceux de moindre importance; cela peut inciter les individus à utiliser des stratégies utiles pour y faire face (p. ex., utiliser des moyens pour être présent, manger le matin plutôt que de partir le ventre vide, s'étirer régulièrement pour soulager la tension musculaire plutôt qu'attendre que la douleur ou l'inconfort augmentent).





- Pendant la pandémie, les activités habituelles et les lieux de socialisation, qui ajoutent du sens et du plaisir et améliorent la santé, ne sont plus accessibles, du moins physiquement. Le fait de ne pouvoir assister aux services religieux auxquels on est habitué, de ne pouvoir assister à son cours de conditionnement physique préféré, de ne pouvoir courir avec son groupe de course ou de ne pouvoir se réunir avec ses amis autour d'un brunch peut compliquer la recherche d'un équilibre face aux fortes exigences du travail. Il est temps de se rappeler que, pour l'instant, cela n'est pas possible et qu'il vaut mieux se concentrer sur ce qui l'est. Trouver des façons créatives d'interagir avec ses proches de manière virtuelle et profiter des nombreuses activités amusantes, accessibles en ligne gratuitement peut grandement aider. Si l'on se sent trop épuisé pour étudier ces options, les amis ou les membres de la famille qui ne sont pas des professionnels de la santé peuvent le faire.
- Les fournisseurs de soins de santé de première ligne devraient s'interroger sur leur consommation actuelle d'alcool ou de drogue, en particulier si elle sert à soulager le stress ou engourdir l'inconfort ou la douleur émotionnelle, à aider à dormir, ou si elle est plus fréquente. Certaines personnes pourraient avoir déjà eu des problèmes de toxicomanie dans le passé, et l'augmentation du stress et du temps passé seul en dehors du travail occasionnée par la pandémie risque de faire réapparaître ces stratégies d'adaptation problématiques.
- En plus d'envisager des stratégies ou de recourir à des ressources pour régler ses problèmes de sommeil, il peut s'avérer utile d'envisager des moyens de restreindre son propre sommeil même si l'on n'éprouve aucune difficulté à s'endormir ou à rester endormi. Par exemple, certains fournisseurs de soins de santé de première ligne se couchent plus tard pour faire des lectures sur la COVID-19 en consultant les médias sociaux ou pour regarder les nouvelles. Une fois de plus, si l'on consulte son téléphone après s'être réveillé durant la nuit, on risque de ne pouvoir se rendormir. Il est également important de prendre conscience des autres facteurs, outre le sommeil, qui contribuent à la fatigue, comme l'alimentation et l'activité physique.
- Même pour les fournisseurs de soins de santé de première ligne, il demeure important de soutenir leurs proches en cette période de stress. Parfois, les fournisseurs de soins de santé veulent protéger leurs proches de leurs inquiétudes ou de leur stress. Les fournisseurs de soins de santé auraient intérêt à réfléchir à la façon et au moment de demander le soutien de leurs proches et à communiquer à ceux-ci ce qui ne leur est pas utile à l'heure actuelle. Le fait d'être un fournisseur de soins de santé ne rend pas invulnérable à l'inquiétude et au stress liés à la COVID-19 et les amis et les membres de la famille qui ne sont pas médecins le comprendront.

Que peuvent faire les psychologues?

En ce qui concerne l'impact potentiel du stress que subissent les travailleurs en raison de la pandémie de COVID-19, les psychologues sont formés pour évaluer et aider les personnes à faire face, par exemple, à l'anxiété, à la peur, à la détresse, aux traumatismes et au deuil. L'apprentissage de compétences





permettant de tolérer et de faire face à l'incertitude, la correction d'habitudes malsaines anciennes ou nouvelles, le traitement des troubles du sommeil, la recherche de soutien pour faire face à des relations tendues et la recherche de moyens de maintenir la résilience dans des situations difficiles ne sont que quelques exemples de ce que l'on peut choisir d'aborder avec un psychologue dans le cadre d'une relation thérapeutique de soutien et confidentielle.

Où puis-je obtenir plus d'information?

Pour obtenir des renseignements importants et à jour sur la COVID-19, visitez le site Web de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) à l'adresse <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus.html>.

La SCP met régulièrement à jour sa page de ressources sur la COVID-19 en lien avec la psychologie : <https://cpa.ca/fr/corona-virus/>.

Les associations provinciales et territoriales de psychologues, et certaines associations municipales de psychologues offrent des services d'aiguillage. Pour connaître les noms et les coordonnées des associations provinciales et territoriales de psychologues, veuillez vous rendre à l'adresse <https://cpa.ca/fr/public/unpsychologue/societesprovinciales/>.

La présente fiche d'information a été préparée pour la SCP par Anita Gupta, Ph. D., C.Psych., psychologue clinicienne en santé et réadaptation dont les clients sont des médecins qui travaillent en première ligne à Toronto, en Ontario.

Date : 29 mars 2020

Votre opinion est importante! Si vous avez des questions ou des commentaires sur les fiches d'information de la série « La psychologie peut vous aider », veuillez communiquer avec nous : factsheets@cpa.ca.

Société canadienne de psychologie
141, avenue Laurier Ouest, bureau 702
Ottawa (Ontario) K1P 5J3
Tél. : 613-237-2144 | Numéro sans frais (au Canada) : 1-888-472-0657

