



CONNEXION BIEN-ÊTRE

Reconnaître la détresse chez les médecins et les apprenants en médecine et leur apporter du soutien

Les professionnels de la santé sont prévenants, dévoués et résilients; par contre, la plupart d'entre eux éprouvent du stress et de la fatigue au cours de leur carrière. Les médecins, les médecins résidents et les étudiants en médecine courent d'ailleurs un risque accru d'épuisement professionnel, de dépression ou d'idéation suicidaire. En situation de détresse, les professionnels de la santé ont habituellement pour réflexe de persévérer malgré leurs difficultés : ils veulent continuer à s'occuper de leurs patients et éviter de laisser tomber leurs collègues. Le fait de penser d'abord aux patients et de repousser ses limites est fréquent – voire encouragé – dans la culture médicale. **En tant que médecin et apprenant en médecine, il est important que vous puissiez reconnaître les signes de détresse et que vous y réagissiez de façon appropriée, tant pour votre santé que pour celle de vos collègues.** Bien que la détresse se manifeste différemment d'une personne à l'autre, il faut en connaître les principaux indicateurs et leur porter attention.

Puisqu'il n'est pas toujours facile de s'adresser à une personne en détresse, la présente ressource comprend des conseils pratiques pour l'intervention auprès de collègues en détresse, de même qu'une liste exhaustive de ressources destinées aux médecins.



Reconnaître les signes de détresse

La détresse se manifeste différemment chez chacun, et les médecins savent bien cacher leurs émotions. Voici toutefois quelques indicateurs préoccupants à surveiller chez vos collègues et chez vous-même :

Indicateurs physiques

- Détérioration de l'apparence physique ou de l'hygiène personnelle
 - Fatigue excessive, épuisement (endormissement au travail)
 - Propos soulignant des changements dans l'appétit (perte ou gain d'appétit)
 - Propos soulignant des changements dans le sommeil (insomnie ou hypersomnie)
 - Coupures, ecchymoses ou brûlures apparentes
 - Sudation excessive
 - Problèmes de santé fréquents ou chroniques (céphalée, raideur au cou, douleur aux épaules ou au dos)
 - Confusion, élocution désorganisée, langage rapide ou inarticulé
 - Incapacité à établir un contact visuel
 - Chancellement, tremblements, agitation, contraction musculaire, mouvements de va-et-vient
 - Usage accru de substances psychoactives (tabac, marijuana, stimulants, alcool)
-

Indicateurs comportementaux ou émotionnels

- Manifestations d'anxiété ou d'irritabilité profondes
- Propos directs faisant état de difficultés (problèmes familiaux, financiers ou professionnels, deuil)
- Difficulté à contrôler ses émotions (pleurs, impatience, colère non maîtrisée, propos agressifs)
- Sentiment de désespoir ou d'inutilité (faible confiance en soi, perte d'intérêt, absence de motivation)
- Perte du sens de l'humour
- Comportement excessivement exigeant ou dépendant
- Comportement de retrait par rapport aux pairs, à la famille, à la société
- Manque de concentration
- Perte de motivation
- Indécision ou manque de jugement



Si vous observez l'un ou l'autre des indicateurs de risque pour la sécurité énumérés ci-après, la personne pourrait présenter un danger immédiat pour elle-même. **Agissez rapidement : transmettez-lui les coordonnées du programme de santé des médecins (PSM) de sa province (voir « Ressources et orientation ») ou composez le 911 pour demander une assistance immédiate en dehors des heures d'ouverture du PSM.**



Indicateurs de risque pour la sécurité

- Déclarations écrites ou orales mentionnant le désespoir, le suicide ou la mort
- Grand désespoir, sentiment d'impuissance, dépression, isolement social et repli sur soi
- Déclaration selon laquelle la personne « s'en va pour longtemps »
- Expression écrite ou orale du désir de blesser ou de tuer autrui

Si vous observez l'un ou l'autre des indicateurs d'urgence énumérés ci-après, **composez le 911 et demandez une assistance immédiate.**

Indicateurs d'urgence

- Insensibilité au milieu environnant (incohérence ou évanouissement)
- Graves troubles du fonctionnement cognitif, comportemental ou émotionnel
- Comportement perturbateur qui semble hors de contrôle
- Situation vous semblant menaçante ou dangereuse

Références. Contenu adapté des sources suivantes : Plus forts ensembles, « Reconnaître », *Plan d'action : reconnaître, intervenir et aiguiller*, <https://morefeetontheground.ca/fr/plan-daction-reconnaitre-intervenir-et-aiguiller/reconnaitre>; AMA STEPS Forward, « Physician Suicide and Support », <https://edhub.ama-assn.org/steps-forward/module/2702599>.

Soutenir ses collègues en détresse

Si vous voyez qu'un collègue est en détresse, allez lui parler directement. Choisissez un lieu privé et confortable pour discuter (en personne) à un moment qui lui convient. Au cours de l'échange, assurez-vous de l'écouter avec empathie, pensez convivialité, ouverture et accessibilité, montrez-vous digne de confiance, offrez votre soutien, et orientez votre collègue vers des ressources professionnelles. Voici un plan d'intervention :

- Lorsque vous en aurez le temps et l'assurance nécessaires, engagez la conversation avec votre collègue.
- Informez-vous d'abord de son état. (« Comment te sens-tu ces temps-ci? » « Est-ce que ça va? »)
- Exprimez vos préoccupations à l'égard des habitudes ou comportements observés et demandez la permission avant d'aborder le problème. (« J'ai remarqué XXX, et ça m'inquiète. Pouvons-nous en parler? »)
 - Si la personne est réticente à vous parler, proposez-lui de faire appel à vous en cas de besoin. (« N'hésite pas à me faire signe si tu as envie de parler. »)
- Rappelez-lui l'importance de préserver son bien-être personnel. (« Il n'est pas égoïste de demander de l'aide; tu mérites de te sentir bien et d'être en santé. » « Demander de l'aide en cas de besoin, c'est aussi mieux s'occuper de ses patients. »)
- Écoutez avec empathie et utilisez des questions ouvertes pour inciter votre collègue à s'exprimer. (« Comment ça se passe? » « Qu'est-il arrivé? » « Peux-tu m'en dire davantage à ce sujet? »). Évitez de faire des liens entre sa situation et vos propres expériences.
- Laissez de côté le jugement et résistez aux réflexes du bon samaritain – ce n'est pas à vous de régler les problèmes de votre collègue.
- S'il y a des signes de risque pour la sécurité ou de risque d'urgence, demandez franchement à la personne si elle envisage le suicide. (« Dis-moi, penses-tu au suicide? »)
- Reformulez ce qui a été dit, puis exprimez de nouveau vos préoccupations et votre sollicitude. (« Merci de m'avoir parlé. Je m'inquiète à propos de XXX et j'aimerais t'aider à retrouver la santé. Selon toi, comment est-ce que je peux t'aider? »)
- Présentez les ressources professionnelles disponibles et dites clairement qu'il est possible d'y recourir de façon confidentielle. (« Je connais les gens du PSM, et ils savent vraiment comment aider les médecins à affronter ce genre de situations en toute confidentialité. » « Le PSM propose plusieurs services gratuits ou à faible prix. »)
- Insistez sur l'autonomie et le libre arbitre. (« Selon toi, quelles ressources en santé mentale te conviendraient le mieux? » « Au bout du compte, c'est ta décision. »)
- Encouragez le recours au soutien des proches. (« Le soutien des amis et de la famille peut aider en de telles circonstances. Vers qui peux-tu te tourner? » « As-tu un proche à qui tu peux parler ou avec qui tu peux passer du temps? » « Qu'est-ce qui t'est utile en période de stress? »)
- Parlez de l'importance du maintien des bonnes habitudes de vie. (« Quelques stratégies personnelles pourraient t'aider à te sentir mieux : une alimentation saine, un sommeil réparateur et l'activité physique. »)
- Résumez le plan d'action. (« Il semble que tu reconnais que XXX. Plus précisément, tu projettes de XXX. »)
- Saluez le courage dont fait preuve votre collègue en se confiant à vous et encouragez-le. (« Je sais qu'il peut être difficile de parler de XXX. Je te remercie de la confiance que tu m'as accordée. »)

- Respectez, validez et normalisez les émotions de la personne. Faites-lui savoir qu'elle n'est pas seule. (« Plusieurs personnes se trouvent dans cette situation. L'exercice de la médecine est exigeant. La majorité des médecins se sentent stressés, épuisés ou déprimés à un moment ou un autre de leur carrière. »)
- Donnez-lui espoir. Faites-lui savoir qu'il s'agit d'un état temporaire et traitable. (« Les gens voient leur état s'améliorer avec un soutien adéquat. » « Je sais que ça te semble impossible en ce moment, mais les choses vont s'arranger. »)
- Laissez la porte ouverte à d'autres discussions. Dites à votre collègue que vous aimeriez prendre de ses nouvelles dans un jour ou deux et assurez-vous de le faire. (« J'aimerais savoir comment tu t'en sors. Serais-tu à l'aise à ce que je prenne de tes nouvelles? »)
- Lors du suivi, vérifiez où en est la réalisation du plan d'action précédemment établi. (« As-tu eu la chance de parler à ton médecin de famille? » « As-tu communiqué avec l'équipe du PSM? »)
- Ne divulguez des renseignements personnels que si votre collègue présente un risque immédiat.
- Préservez votre propre santé mentale : établissez des limites et prenez soin de vous d'abord et avant tout.

Références. Contenu adapté des sources suivantes : Plus forts ensemble, « Intervenir », *Plan d'action : reconnaître, intervenir et aiguiller*, <https://morefeetontheground.ca/fr/plan-daction-reconnaitre-intervenir-et-aiguiller/intervenir/>; AMA STEPS Forward, « Sample Script for Approaching Distressed Physicians », <https://edhub.ama-assn.org/steps-forward/module/2702599#resource>; Well Doc Alberta, « Helping Each Other Through the Pandemic: Providing Informal Physician-To-Physician Peer Support », https://bb31a78a-5cf6-4d5b-950e-8d7723740e07.filesusr.com/ugd/021036_7b5cc31fc84a4297a52f2c1e06e412e1.pdf?index=true; Jon S. Novick, « 6 Tips for Supporting a Colleague: LISTEN » [non accessible en ligne].

Ressources et orientation

Familiarisez-vous avec les ressources mises à la disposition des médecins et des apprenants en médecine. Encouragez vos collègues à recourir au programme de santé des médecins de leur province s'ils ont besoin d'aide ou s'ils sont en détresse, et n'oubliez pas d'en faire de même.

En cas d'urgence, appelez le 911 ou le Service canadien de prévention du suicide au 1 833 456-4566 (pour les résidents du Québec, composez le 1 866 APPELLE [1 866 277-3553])

ALBERTA

Programme d'aide aux médecins et à leur famille (services en anglais)

- 24 heures par jour (Offre certains services au Yukon)
- 1 877 767-4637 (sans frais)
- pfsp@albertadoctors.org
- www.albertadoctors.org/services/pfsp

Le Programme d'aide aux médecins de l'Alberta et à leur famille propose un service d'aide téléphonique accessible 24 heures sur 24. Ce service est offert par un fournisseur externe pour assurer la confidentialité. Vous pouvez discuter de vos problèmes personnels et professionnels avec un médecin qui comprend les facteurs influençant la santé des médecins. Ensemble, vous déterminerez quelles ressources répondent le mieux à vos besoins. Ce programme d'aide peut aussi vous orienter vers des réseaux provinciaux de professionnels qualifiés en matière de counseling et vous fournir des services à long terme de soutien et de coordination des ressources.

Ligne d'écoute téléphonique de l'Association canadienne pour la santé mentale Edmonton

- 24 heures par jour
- 780 482-HELP (4357) pour Edmonton ou 1 800 232-7288 (sans frais) pour les régions rurales

COLOMBIE-BRITANNIQUE

Programme de santé des médecins (services en anglais)

- 24 heures par jour
- 1 800 663-6729 (sans frais)
- info@physicianhealth.com
- www.physicianhealth.com

Un conseiller titulaire d'une maîtrise recevra votre appel, déterminera vos besoins et organisera un entretien téléphonique avec un médecin d'accueil du programme, qui vous aidera à préciser vos objectifs. Le programme donne aussi aux médecins en exercice, aux médecins résidents et à leurs personnes à charge l'accès à un certain nombre de séances de counseling ou d'accompagnement gratuites par année, en personne ou au téléphone. Les services sont offerts à toutes les personnes inscrites au Collège des médecins et chirurgiens de la Colombie-Britannique.

Ligne d'écoute téléphonique du centre de crise de la Colombie-Britannique

- 24 heures par jour
- 604 872-3311 (Grand Vancouver)
- 866 661-3311 (sans frais; Lower Mainland et Sunshine Coast)
- 1 800 SUICIDE (1 800 784-2433) (sans frais; ensemble de la province)

MANITOBA

Programme de santé et de mieux-être de Doctors Manitoba (services en anglais)

- Aide aux médecins et à leur famille
- 24 heures par jour
- 1 844 436-2762 (sans frais)
- www.docsmbwellness.org

MD Care

- Accès à une aide psychiatrique
- 204 480-1310

Ligne d'aide pour les médecins à risque

- Service d'aide téléphonique confidentiel, 24 heures sur 24
- 204 237-8320
- La Ligne d'aide pour les médecins à risque est un programme gratuit et confidentiel d'aide par les pairs qui soutient les médecins et les membres de leur famille aux prises avec des problèmes sociaux, conjugaux, financiers ou comportementaux, ou avec une pharmacodépendance.

Ligne d'assistance et de prévention du suicide du Manitoba

- 24 heures par jour
- 1 877 435-7170 (sans frais)

NOUVEAU-BRUNSWICK

Mieux-être SMNB (services bilingues)

Mieux-être SMNB offre du soutien aux médecins et à leur famille afin de faire face aux exigences en matière de travail, de relations, de toxicomanie ainsi qu'aux difficultés liées à la santé mentale ou à la vie en général. Ce service donne accès à des solutions de counseling adaptées aux besoins, y compris un vaste réseau de fournisseurs qualifiés en services de counseling et d'orientation dans les collectivités de toute la province. Mieux-être SMNB offre également le [mentorat par des pairs](#) et le programme « [Un médecin pour le médecin](#) » aux médecins à la recherche de leur propre fournisseur de soins primaires.

- Communiquez avec Meaghan Sibbett au 506 875-6749 ou à msibbett@nbms.nb.ca.
- www.nbms.nb.ca/mieuxetremed/

TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR

Réseau de soins des médecins (services en anglais)

L'Association médicale de Terre-Neuve-et-Labrador propose deux programmes d'aide à ses membres et à leur famille : enÉquilibre et MDLink.

enÉquilibre

Ce programme, disponible 24 h sur 24, donne gratuitement accès à des conseillers expérimentés et à des ressources en ligne. On y propose une orientation supervisée et, moyennant des frais, un programme de traitement des troubles liés à l'usage de substances psychoactives. Il n'existe pas de programme officiel pour les urgences.

- 24 heures par jour
- 1 877 418-2181 (sans frais)
- 709 726-7424 pour établir le contact
- nlma@nlma.nl.ca
- www.nlma.nl.ca/Wellness/InConfidence

Programme de soins primaires MDLink (services en anglais)

- 1 800 563-2003 (sans frais)
- 709 726-7424
- mdlink@nlma.nl.ca
- www.nlma.nl.ca/Wellness/MD-Link

Ce programme jumelle les médecins qui ont besoin d'aide à des médecins de famille. Vous pouvez vous y inscrire vous-même en communiquant avec le coordonnateur. À noter que ce programme n'est pas un service d'urgence.

Ligne d'écoute téléphonique en santé mentale de Terre-Neuve-et-Labrador

- 24 heures par jour
- 709 737-4668 (St. John's)
- 1 888 737-4668 (sans frais; ensemble de la province; même numéro pour l'équipe mobile d'intervention d'urgence de la région de St. John's)

NOUVELLE-ÉCOSSE

Programme d'aide professionnelle de Doctors Nova Scotia (services en anglais)

- 1 855 275-8215 (sans frais)
- 902 468-8215
- professionalsupport@doctorsns.com
- doctorsns.com/benefits/professional-support

Comptez deux jours ouvrables pour obtenir une réponse, puis encore trois ou quatre jours pour un rendez-vous, selon votre horaire et l'urgence de la situation.

Équipe mobile d'intervention d'urgence en santé mentale – Nouvelle-Écosse

- 24 heures par jour
- 1 888 429-8167 (sans frais)

ONTARIO

Programme de santé des médecins de l'AMO (certains services bilingues)

- En semaine, de 8 h 45 à 17 h (En dehors de ces heures, une boîte vocale confidentielle est vérifiée par le personnel du programme.)
- 1 800 851-6606 (sans frais)
- php.oma.org

Le programme de santé des médecins de l'Association médicale de l'Ontario (AMO) offre un éventail de services aux membres de l'Association. Un conseiller hautement qualifié et titulaire d'une maîtrise vous répondra par téléphone, par courriel ou en personne, selon votre situation et la nature de votre requête. Les médecins du programme supervisent les communications et sont également à votre disposition.

ConnexOntario

- 24 heures par jour
- 1 866 531-2600 (sans frais)
- www.connexontario.ca/fr

ConnexOntario offre des renseignements gratuits et confidentiels sur les services de santé pour les personnes aux prises avec des problèmes d'alcool, de drogues, de jeu ou de santé mentale. Cet organisme est financé par le gouvernement de l'Ontario.

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Programme de santé des médecins de la SMIPE (services en anglais)

- Soutien confidentiel
- 24 heures par jour
- 1 800 663-6729 (sans frais)
- mspei.org/salary-and-employee-benefits/salary-and-employee-benefits-physician-health-program

Ce programme vise à soutenir et à représenter les médecins en exercice, les médecins résidents et les étudiants en médecine de l'Île-du-Prince-Édouard ainsi que leurs conjoints et leurs enfants à charge. Il permet d'obtenir de l'aide pour des problèmes relationnels, professionnels ou financiers, des problèmes de santé mentale ou de consommation de substances psychoactives, une transition professionnelle ou personnelle, un épuisement professionnel, la gestion du stress ou la résolution de conflits, ou si vous vous inquiétez pour un collègue.

QUÉBEC

Programme d'aide aux médecins du Québec (services en français)

- En semaine, de 8 h 45 à 16 h 45
- Fin de semaine et jours fériés, de 9 h à 17 h
- 514 397-0888 (région de Montréal)
- 1 800 387-4166 (sans frais; autres régions du Québec)
- info@pamq.org
- www.pamq.org/fr

Durant les heures ouvrables, en semaine, les demandes téléphoniques et électroniques sont transmises au médecin-conseil, qui cerne les problèmes et détermine les besoins avant de recommander les ressources appropriées et d'offrir une orientation individualisée dans une optique d'évaluation et de traitement. Un médecin-conseil est sur appel pour répondre aux demandes urgentes de 8 h à 20 h en semaine et de 9 h à 17 h la fin de semaine et les jours fériés (laissez un message, et il vous rappellera).

Ce service confidentiel n'est pas un service d'urgence.

SASKATCHEWAN

Programme de santé des médecins de l'AMS (services en anglais)

- En semaine, de 8 h à 17 h
- 1 800 667-3781 (sans frais; ensemble de la province)
- 306 244-2196
- www.sma.sk.ca/programs/44/physician-health-program.html
- brenda.senger@sma.sk.ca (administratrice des programmes de soutien aux médecins)

Lors du premier contact, vous pourrez parler de vos préoccupations et décider s'il est préférable, selon votre situation, que vous soyez orienté vers un organisme externe ou que vous soyez directement pris en charge par le programme. La suite peut comprendre une évaluation de triage (pour vous et votre famille), après quoi un plan de traitement sera établi.

L'établissement du contact et l'orientation, qui sont confidentiels, peuvent être faits par la directrice du programme pour l'Association médicale de la Saskatchewan ou par un membre de comité.