



## Travail en équipe en situation de crise Recueil d'expérience « Débriefing\* pour capitaliser »

### 01

#### Les messages clés

- Une équipe est un ensemble de professionnels qui concourt de façon coopérative au même objectif.
- Le travail en équipe fait partie intégrante de la culture sécurité.
- En situation de crise, l'équipe surmonte plus facilement les différentes phases de la crise si l'ensemble des dimensions du travail en équipe sont prises en compte.
- En situation de crise, une équipe fonctionnera d'autant mieux qu'elle a investi dans le travail en équipe en situation « normale ».
- La période de crise vécue est une opportunité pour que l'équipe s'interroge sur son fonctionnement, valorise ses réussites et identifie ses marges de progrès.
- Les ratés comme les succès façonnent le fonctionnement et les marges de progression du travail en équipe pour répondre aux enjeux de sécurité des soins et des patients. C'est l'amélioration continue.
- La solidarité est un premier niveau du travail en équipe. Pour une stratégie à long terme, il convient d'investir l'ensemble de ses dimensions pour une équipe performante.



### 02

#### Pourquoi mobiliser le sujet du travail en équipe lors du retour d'expériences de situation de crise ?

- Identifier les forces et les marges de progrès de l'équipe.
- Comprendre les réussites, analyser les problèmes.
- Capitaliser l'expérience pour améliorer le fonctionnement de l'équipe.
- Considérer le travail en équipe comme partie intégrante de la démarche d'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins.

### 03

#### Quelles ressources de la FORAP ?

- Mémo et guide « travail en équipe en situation de crise - Débriefing pour capitaliser ».
- Questionnaire et ressources associées (protocole de mise en œuvre, saisie en ligne, rapport automatisé).
- Conduite du débriefing<sup>1</sup> (trame de questionnement, fil conducteur de séance).



Le guide complet de mise en œuvre est à solliciter auprès de votre SRA ([www.forap.fr](http://www.forap.fr))

\*Débriefing : « analyse collective a posteriori d'un événement permettant, via un échange d'impressions et de points de vue, d'interpréter, de comprendre et de tirer des conclusions des informations auxquelles les participants ont été exposés. Il doit ainsi permettre de déboucher sur un accord des participants quant aux résultats obtenus ou aux futures bases de travail communes » (Mettre en oeuvre la gestion des risques associés aux soins en établissement de santé - Des concepts à la pratique; Haute Autorité de Santé; 2012)

Votre situation	Notre conseil	Les étapes clés à retrouver dans le guide de mise en œuvre	Nos ressources
<p>Vous êtes une équipe de plus de 30 professionnels et souhaitez que chaque membre de l'équipe puisse avoir la possibilité de s'exprimer ?</p> <p><b>ET/OU</b> Vous n'avez pas les ressources pour qu'un membre expérimenté et externe à l'équipe anime une séance ouverte de débriefing ?</p>	<p>Privilégier la passation de notre questionnaire et la tenue d'un débriefing</p> <p><b>OPTION 1</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Passation du questionnaire FORAP « Travail en équipe en situation de crise »</li> <li>2. Saisie en ligne ou recueil papier</li> <li>3. Rapport automatisé sur eFORAP</li> <li>4. Débriefing et analyse des résultats en équipe : sélection de 2 réussites de l'équipe et 2 marges de progrès</li> <li>5. Points clés des réussites / analyse des problèmes</li> <li>6. Valorisation de réussites / plan d'actions pour les progrès</li> </ol>	<p><i>Protocole de mise en œuvre (passation du questionnaire et débriefing)</i></p> <p><i>Questionnaire standardisé</i></p> <p><i>Plateforme eFORAP</i></p> <p><i>Modèle de restitution</i></p>
<p>Vous êtes une équipe de moins de 30 professionnels ?</p> <p><b>ET/OU</b> Vous avez les ressources pour qu'une personne expérimentée et externe à l'équipe anime une séance ouverte de débriefing ?</p>	<p>Opter d'emblée pour l'organisation d'un débriefing en équipe</p> <p><b>OPTION 2</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Préparation de la rencontre par un binôme</li> <li>2. Passation individuelle de la trame de questionnement</li> <li>3. Sélection de 2 réussites de l'équipe et 2 marges de progrès</li> <li>4. Points clés des réussites / Analyse des problèmes</li> <li>5. Valorisation des réussites / plan d'actions pour les progrès</li> </ol>	<p><i>Animation de séance de débriefing</i></p> <p><i>Trame de questionnement en équipe</i></p>

## 05 Les principales sources mobilisées et à utiliser

- Programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe ; Haute Autorité de Santé ; 2018.
- [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_2831393/fr/programme-d-amelioration-continue-du-travail-en-equipe-pacte](https://www.has-sante.fr/jcms/c_2831393/fr/programme-d-amelioration-continue-du-travail-en-equipe-pacte).
- Institut canadien pour la sécurité des patients : Cadre canadien pour le travail d'équipe et les communications : Analyse documentaire, évaluation des besoins, évaluation des outils de formation et consultations d'experts ; 2011 ; p27.
- Staines A. at all ; TeamSTEPPS : des outils de travail en équipe pour la sécurité des patients ; Risques et Qualité ; 2016 – volume XIII – 3 p 159.
- Les Enfants du facteur : facteurs humains en santé : <https://gifh.eu/>.
- Gurses AP, Tschudy MM, McGrath-Morrow S, Husain A, Solomon BS, Gerohistodoulos KA, et al. Overcoming COVID-19: What can human factors and ergonomics offer? J Patient Saf Risk Manag. 30 mars 2020;251604352091776.
- Holden RJ, Carayon P, Gurses AP, Hoonakker P, Hundt AS, Ozok AA, et al. SEIPS 2.0: a human factors framework for studying and improving the work of healthcare professionals and patients. Ergonomics. nov 2013;56(11):1669-86.
- Buljac-Samardzic M, Doekhie KD, van Wijngaarden JDH. Interventions to improve team effectiveness within health care: a systematic review of the past decade. Hum Resour Health. déc 2020;18(1):2.
- Institut canadien pour la sécurité des patients. Le travail d'équipe et la communication dans les soins de santé : Une analyse documentaire. 2011.
- Parush A, Wacht O, Gomes R, Frenkel A. Human Factors Considerations in Using Personal Protective Equipment in the COVID-19 Pandemic Context: A Bi-national Survey Study. J Med Internet Res 2020 Jun 2. Online ahead of print.

