

# Premiers secours psychologiques

une réponse pour réduire la détresse  
associée aux inondations et à la COVID-19



Réseau de recherche  
en santé des populations  
du Québec

Webinaire du RRSPQ-RS Santé  
mentale-Qualaxia, 1<sup>er</sup> avril 2020

**Lily Lessard**

Université du Québec à Rimouski  
Centre de recherche CISSS Chaudière-  
Appalaches

Chaire de recherche interdisciplinaire sur la  
santé et les services sociaux en milieu rural

**Audrey Lafond**

Université du Québec à Rimouski  
CISSS de Chaudière-Appalaches

## Qui sommes-nous?



Amélioration de la réponse aux besoins  
psychosociaux des individus et communautés  
touchées par des aléas climatiques dans  
les régions de l'Est-du-Québec

## À qui s'adresse ce webinaire ?

Aux personnes n'ayant pas nécessairement de formation ou d'expérience professionnelle en santé mentale et qui sont exposées à la détresse d'autres personnes en lien avec les inondations ou la COVID-19.

## Objectif du webinaire

Les participantes et les participants se familiariseront avec les objectifs et les principes d'action des Premiers secours psychologiques (PSP) offerts dans des cas d'inondations ou d'urgence sanitaire liée à l'actuelle pandémie.

## Plan de la rencontre

- Que sont les Premiers secours psychologiques (PSP) et pourquoi les offrir?
- Principes d'actions des PSP : observer, écouter, mettre en lien
- Sources de formations et d'informations supplémentaires sur les PSP
- Questions



Premiers secours  
psychologiques

## Que sont les Premiers secours psychologiques?

Les premiers secours psychologiques s'adressent aux **\*personnes en détresse psychologique** qui sont confrontées à une situation de crise grave ou un événement difficile.

\*Enfants, jeunes, adultes.

Source: OMS (2012), NTCNS (2006)

La **détresse psychologique** résulte d'un ensemble d'émotions négatives qui, lorsqu'elles sont vécues avec persistance chez un individu, peuvent entraîner des conséquences de santé importantes telles que la dépression, l'anxiété ou une incapacité à s'adapter efficacement aux circonstances .

Sources: Camirand et Nanhou 2008 dans MSSS, 2019; Ridner, 2004

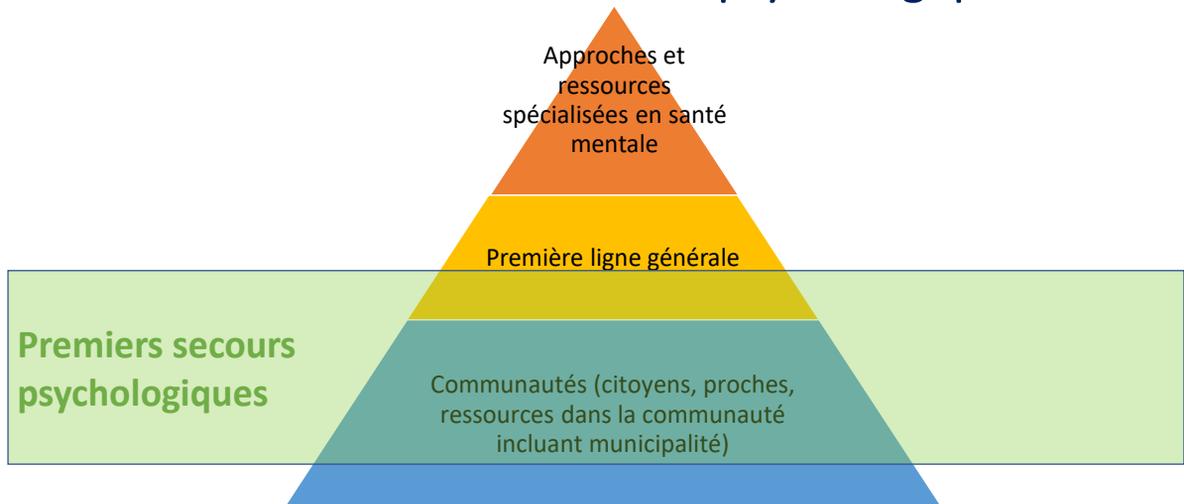
## Que sont les Premiers secours psychologiques?

Des interventions visent à **réduire la détresse psychologique** et favoriser leur **fonctionnement adaptatif** à court et long terme chez les personnes touchées.

Les PSP peuvent être offerts par **des intervenants de premiers niveaux qui n'ont pas nécessairement d'expérience professionnelle préalable en santé mentale** moyennant une courte formation ou la lecture de documents de référence.

Source: OMS (2012), NTCNS (2006)

## Que sont les Premiers secours psychologiques?



Source: APA (2017). Mental Health and Our Changing Climate: Impacts, implications and Guidance.

## Que sont les Premiers secours psychologiques?

Peuvent être offerts **dans les premiers moments d'un événement** d'envergure populationnelle pouvant entraîner de la détresse.

Événements peuvent être d'origine naturelle ou non ou référer à une urgence sanitaire

Les PSP peuvent se poursuivre dans les jours et semaines qui suivent.

Peuvent être offerts en **présence ou à distance**

Source: OMS (2012), NTCSN (2006), International Federation of Red Cross, 2020

## Pourquoi offrir les PSP en cas de désastre ?

Il est démontré que les personnes qui bénéficient **d'un bon soutien social après une crise peuvent mieux s'adapter** que celles qui ont le sentiment de ne pas avoir été assez soutenues (OMS, 2012, p.28).

Ils sont recommandés par les experts internationaux.

Source: OMS (2012), NTCSN (2006)

## Pourquoi offrir les PSP en cas de désastre ?

Les études et experts conviennent que:

- Les PSP amènent une satisfaction pour les personnes qui ont offert les PSP et celles qui en ont bénéficié
- Les PSP permettent de répondre à des besoins psychologiques, émotionnels et sociaux **immédiats** des bénéficiaires
- Des études supplémentaires sont nécessaires pour démontrer l'efficacité des PSP à prévenir et réduire les impacts sur la santé mentale à plus long terme.
- Les PSP **ne causent pas de tort** aux bénéficiaires et qu'ils sont préférables à d'autres approches (ex.: débriefing psychologique).

Sources: OMS (2012), Craig (2018), Shultz & Forbes, Allen, Brymer et al. (2010), Fox, Burkle et al. (2012)

### **\*\*\*ATTENTION\*\*\*** **Débriefing psychologique**

- Le débriefing psychologique c'est « le fait d'amener la personne à s'exprimer en lui demandant de raconter brièvement, mais systématiquement les perceptions, les pensées et les réactions émotionnelles qu'elle a eues au cours d'un événement stressant récent. » (OMS, 2010 & Sphère, 2011)
- Le débriefing psychologique **n'est pas recommandé** par les études et les experts.
- Le débriefing psychologique diffère du débriefing opérationnel que les intervenants de certaines organisations utilisent à la fin d'une mission ou d'une tâche.

Source: OMS (2012)

## Les principes d'actions de la PSP



OBSERVER



ÉCOUTER



METTRE EN LIEN

Source: OMS (2012). Les premiers secours psychologiques : Guide pour les acteurs du terrain

Source: OMS (2012)



### OBSERVER

Assurer sa sécurité



Identifier les personnes avec des besoins urgents essentiels



Identifier les personnes avec réaction de détresse psychologique

Source: OMS (2012)



## OBSERVER

Assurer sa sécurité

Question à vous poser: Puis-je me trouver ici sans me mettre en danger ou en faire courir à d'autres personnes ?

Source: OMS (2012)



## OBSERVER

Identifier les personnes avec des besoins essentiels urgents

- Personnes gravement blessées ou ayant besoin d'une aide d'urgence
- Danger immédiat (besoin d'être secourues)
- Besoin de protection (violence, contre intempéries)
- Qui peut les aider et disponible pour le faire?

Source: OMS (2012)



## OBSERVER

Identifier les personnes en situation de détresse

Ce ne sont pas toutes les personnes qui vivent un désastre ou un événement difficile qui auront besoin des PSP ou qui les accepteront.

Source: OMS (2012)



## OBSERVER

Identifier les personnes en situation de détresse

### Signes de détresse

- Symptômes physiques
- Pleurs, tristesse, humeur dépressive, anxiété, peurs, hypervigilance
- Inquiétudes, appréhension, anticipation, insomnie, cauchemars
- Colère, irritabilité
- Culpabilité, honte
- Confusion, coupé de la réalité, torpeur, désorientation
- Se renfermer, être incapable de s'occuper de soi ou de ses proches

Source: OMS (2012)



## OBSERVER

Identifier les personnes en situation de détresse

### \*\*\*ATTENTION\*\*\*

Pour certaines personnes, les PSP ne suffisent pas et **auront besoin d'une aide professionnelle**. Ces personnes sont celles qui :

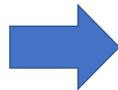
- Ont besoin des soins médicaux d'urgence
- Sont si bouleversées qu'elles ne peuvent pas prendre soin d'elles-mêmes ou de leurs familles.
- Peuvent se faire du mal
- Peuvent faire du mal à autrui

Source: OMS (2012), NTCSN (2006)

## Les principes d'actions de la PSP



OBSERVER



ÉCOUTER



METTRE EN LIEN

- ✓ Sécuritaire
- ✓ Réponse aux besoins essentiels urgents
- ✓ Personnes en détresse identifiées

Source: OMS (2012). Les premiers secours psychologiques : Guide pour les acteurs du terrain

Source: OMS (2012)



## ÉCOUTER

Aborder les personnes pouvant avoir besoin de soutien



Demander de nommer **leurs besoins et préoccupations**  
(Collecte d'information)

Écouter et calmer  
(Stabilisation)

Source: OMS (2012)



## ÉCOUTER

Aborder les personnes pouvant avoir besoin de soutien

- ✓ Abordez les personnes de manière respectueuse
- ✓ Présentez-vous en indiquant votre nom, le nom de votre organisme, votre rôle
- ✓ Demandez-leur si vous pouvez les aider
- ✓ Trouvez un endroit sûr et calme pour parler
- ✓ Mettez la personne à l'aise
- ✓ Assurez sa sécurité
  - Éloignez la personne de tout danger
  - Essayez de la protéger des médias
  - Si la personne est en grande détresse, ne pas la laisser seule.

Source: OMS (2012)



## ÉCOUTER

Demander à la personne d'identifier **ses besoins** et **ses préoccupations**

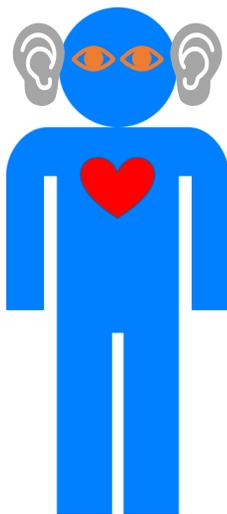
- Même si certains besoins vous apparaissent évidents, demandez-lui de nommer ses besoins et ses préoccupations actuelles.
- Définissez avec la personne ce qui est le plus important pour elle à ce moment précis.

Source: OMS (2012)



## ÉCOUTER

Écouter et calmer



Source: OMS (2012)



## ÉCOUTER

### Écouter et calmer (suite)

- Soyez calme et patient
- Restez près de la personne (distance appropriée)
- Ne pas la pousser à parler...les silences sont importants
- Ne pas parler de vos expériences personnelles
- On ne lui demande pas de raconter ce qui s'est passé, mais si elle en parle d'emblée, écoutez-la
- Acceptez ce que décrit la personne, reconnaissez les pertes
  - « *Je suis désolée. Je comprend que vous soyez triste.* »
- Si elle montre des signes d'une détresse importante, aidez-la à retrouver son calme et veillez à ce qu'elle ne reste pas seule.

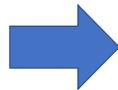
## Les principes d'actions de la PSP

Source OMS (2012), Brymer et al. (2006)



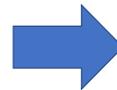
### OBSERVER

- ✓ Sécuritaire
- ✓ Réponse aux besoins essentiels urgents
- ✓ Personnes en détresse identifiées



### ÉCOUTER

- ✓ Pris contact avec la personne
- ✓ Ses besoins et ses préoccupations sont identifiées
- ✓ Vous l'avez écoutée et calmée



### METTRE EN LIEN

Source: OMS (2012). Les premiers secours psychologiques : Guide pour les acteurs du terrain



## METTRE EN LIEN

Aider la personne à répondre à ses besoins

- En priorisant les besoins
- En la référant à ses forces, ses ressources et de bonnes stratégies d'adaptation
- En la connectant avec son réseau de soutien
- En lui procurant de bonnes informations



Mettre en contact  
avec les services

Source: OMS (2012), Brymer et al. (2006)



## METTRE EN LIEN

Aider la personne à répondre à ses besoins essentiels

Aidez la personne à identifier ses besoins les plus urgents en les classant

**Les besoins les plus fréquents sont:**

- Abri, nourriture, eau, accès toilettes, animaux domestiques
- Services de santé pour soigner blessures ou pour problème santé chronique
- Possibilité de communiquer avec proches, amis et autres sources de soutien social
- Accès à soutien spécifique en fonction de la culture ou religion
- Être consulté sur les décisions importantes à prendre
- Informations compréhensibles et exactes sur événement, proches et services disponibles
- Informations sur les raisons des mesures qui sont prises

Source: OMS (2012), Brymer et al. (2006), Brooks et al. (2020)



## METTRE EN LIEN

Aider la personne à répondre à ses besoins essentiels

Favorisez le sentiment d'autocontrôle et la capacité à faire face de la personne:

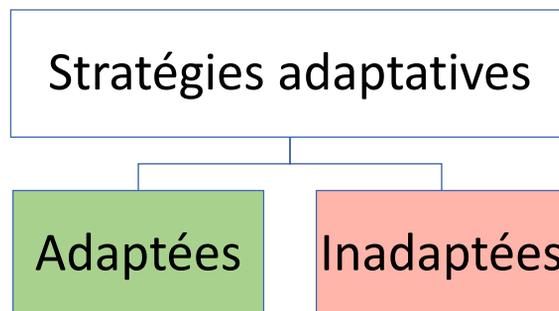
- Demandez-lui d'identifier ses forces ou de se rappeler comment elle a affronté des situations difficiles par le passé
- Identifiez les ressources et les soutiens qu'elle possède pour l'aider
- Demandez ce qui l'aide à se sentir mieux
- Encouragez-la à prendre contact avec ses proches
- Faites des suggestions pour l'aider à répondre à ses besoins

Source: OMS (2012), Brymer et al. (2006)



## METTRE EN LIEN

Aider la personne à répondre à ses besoins essentiels



Adapté de Lazarus et Folkman



## METTRE EN LIEN

Aider la personne à répondre à ses besoins essentiels

Transmettez-lui les bonnes informations:

- Cherchez à obtenir les bonnes informations et les mettre à jour
- Informez la personne sur ce qui se passe, sur les raisons à la base des décisions qui sont prises (ex. mesures de distanciation sociale, de quarantaine ou d'isolement) et sur les services disponibles
  - Dites-lui d'où proviennent ses informations
  - Messages simples et précis. Répétez-les et vérifiez si elles ont compris

Source: OMS (2012), Brooks et al. (2020)



## METTRE EN LIEN

Aider la personne à répondre à ses besoins essentiels

Les personnes ont besoin d'information sur :

- L'événement, la maladie et les mesures qui sont prises
- Leurs proches et autres personnes affectées
- Leur sécurité
- Leurs droits
- La manière d'accéder aux services et à ce dont elles ont besoin

Attention aux rumeurs

Source: OMS (2012), Brooks et al. (2020).



## METTRE EN LIEN

Mettre la personne en contact avec son réseau de soutien et les services

- Aidez les familles à rester ensemble
- Aidez les personnes à communiquer avec leurs amis ou familles
- Donnez les coordonnées des services ou dirigez-la directement vers ces services (ex.: Info-social 811, 211 pour organismes communautaire, autre)
- Si la personne indique que des pratiques religieuses peuvent l'aider, dirigez-les vers ces ressources
- Essayez, si pertinent, de créer des liens entre les personnes affectées pour qu'elles puissent s'entraider.

Source: OMS (2012), NTCSN (2006)

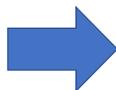
## Les principes d'actions de la PSP

Source OMS (2012), Brymer et al. (2006)



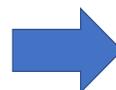
### OBSERVER

- ✓ Sécuritaire
- ✓ Réponse aux besoins essentiels urgents
- ✓ Personnes en détresse identifiées



### ÉCOUTER

- ✓ Pris contact avec la personne
- ✓ Ses besoins et ses préoccupations sont identifiées
- ✓ Vous l'avez écoutée et calmée



### METTRE EN LIEN

- ✓ Vous l'avez aidée à identifier des stratégies pour répondre à ses besoins à partir de ses propres forces, ses ressources, son réseau de soutien et de bonnes informations
- ✓ Vous l'avez mise en lien avec son réseau ou les services

## En somme, les premiers secours psychologiques visent à...

- Fournir aux personnes touchées du soutien social et psychologique.
- Réconforter les personnes et les aider à se calmer.
- Prendre connaissance leurs besoins et leurs préoccupations et les aider à y répondre au moyen d'outils concrets pour les aider à mieux gérer la situation.
- Aider les personnes à obtenir informations, du soutien social et des services.
- **Ne pas causer de tort**

Source: OMS (2012), Brymer et al. (2006)

## En somme, les premiers secours psychologiques ne visent pas à...

- Offrir un soutien psychologique professionnel
- À pousser les personnes à parler de leurs émotions ou leurs réactions face à l'événement

Source: OMS (2012), Brymer et al. (2006)

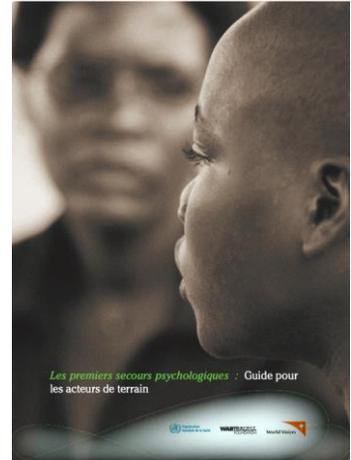
Des informations et formation sur les PSP cas de désastre

***Premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain***

source: Organisation Mondiale de la Santé 2012

Guide présentant les principaux éléments et le cadre de référence des Premiers Secours Psychologiques.  
(en français, anglais et espagnol)

[https://www.who.int/mental\\_health/publications/guide\\_field\\_workers/fr/](https://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/fr/)



Des informations et formation sur les PSP cas de désastre

**Premiers secours psychologiques**

source: Croix-Rouge canadienne, 2018

- Deux formations en ligne (en français ou anglais): 15\$ chacun
  - Premier secours psychologiques – Prendre soin de soi (45 à 90 minutes)
  - Premier secours psychologiques – Prendre soin des autres (45 à 90 minutes)
- Premiers secours psychologiques (en français ou anglais) : environ 100 à 145\$
  - Mène à une certification (3 ans)
  - Deux formations en ligne + 7 heures en classe ou 12 heures en classe

<https://www.croixrouge.ca/cours-et-certificats/description-de-cours/premiers-secours-psychologiques>

## Des informations et formation sur les PSP cas de désastre

### Psychological First Aid (PFA) Online source: National Child Traumatic Stress Network, 2006

- Une formation gratuite de 6 heures offerte en ligne (en anglais).
- Plusieurs informations et documents d'intérêt sur PFA (*plusieurs langues, mais pas français*)
- « PFA core actions » nommées différemment de celles de l'OMS, mais similaires
- Application mobile gratuite



Hyperlien vers formation <https://www.nctsn.org/resources/psychological-first-aid-pfa-online>

Article en français sur les PSP <https://qualaxia.org/wp-content/uploads/quintessence-vol10-no10-fr.pdf>

## Des informations et formation sur les PSP cas de désastre

### Remote psychological first aid during the COVID-19 Outbreak source: International Federation of Red Cross and Red Crescent societies , 2020

- Adaptation des principes de la PSP pour les répondants de leurs services de ligne d'écoute et d'appel (en anglais)

<https://reliefweb.int/report/world/remote-psychological-first-aid-during-covid-19-outbreak-interim-guidance-march-2020>

## Stress, anxiété et déprime associés à la maladie à coronavirus COVID-19 (source: MSSS, 2020)

Fiche d'information (en français et anglais)

- Réactions possibles en contexte de pandémie
- Manifestions possibles de stress, d'anxiété et de déprime
- Pistes pour prendre soin de soi et consulter les ressources disponibles.

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002471/>

### Anxiété et déprime associées à la maladie à coronavirus COVID-19

**Différentes réactions possibles en contexte de pandémie reliée au coronavirus (COVID-19)**  
L'actuelle pandémie du coronavirus (COVID-19) constitue une réalité particulière et inédite. Celle-ci peut affecter les personnes sur le plan physique, mais également sur le plan psychologique. En effet, dans un tel contexte, de nombreuses personnes vivent des réactions de stress, d'anxiété et de déprime. Cette fiche se veut un outil pour vous aider à identifier les manifestations de telles réactions dans votre vie.

**Qu'est-ce que le stress ?**  
Le stress est une réponse physiologique normale à une situation anormale. Il fait partie intégrante de notre existence. Il permet à notre organisme de s'adapter aux multiples événements positifs ou négatifs que nous vivons, comme une naissance, un mariage, la perte d'un emploi, etc. Le stress apparaît et disparaît de lui-même, selon que l'on est en présence ou non de facteurs de stress qui, éventuellement, nous stressent au travail, mais que ce stress s'atténue le soir ou la fin de semaine, on peut penser que des facteurs de stress sont reliés à votre travail.

**Qu'est-ce que l'anxiété ?**  
Contrairement à la peur qui est une réponse à une menace définie et bien réelle, l'anxiété est une réponse à une menace vague ou incertaine. L'anxiété est un sentiment lorsque nous croyons qu'un événement dangereux ou malheureux peut survenir et que nous l'anticipons. Chaque personne peut vivre de l'anxiété à des degrés et à une intensité qui lui sont propres. La perception des événements aura une grande influence sur l'intensité de l'anxiété.

**Qu'est-ce que la déprime ?**  
Selon le dictionnaire de la langue française, « la déprime est un état de découragement et de tristesse ». La déprime se manifeste de différentes façons, tant sur les plans physiques que psychologiques. Elle varie d'une personne à l'autre.

**Manifestations possibles reliées au stress, à l'anxiété et à la déprime**  
Les réactions de stress, d'anxiété et de déprime peuvent se manifester de plusieurs manières chez une personne, et ce, sur divers plans (physique, psychologique, émotionnel, comportemental).

**Sur le plan physique :**

- Maux de tête, tensions dans le nuque, problèmes gastro-intestinaux, etc.
- Difficultés de sommeil
- Diminution de l'appétit
- Diminution de l'énergie, sensation de fatigue
- Etc.

**Sur les plans psychologique et émotionnel :**

- Irritabilités et incidents en lien avec le virus
- Sentiment d'être dépassé par les événements, impatience
- Avoir un discours intérieur n'étant pas toujours le reflet de la réalité
- Vision négative des choses ou des événements quotidiens
- Présence de sentiments de découragement, d'insécurité, de tristesse, de colère
- Etc.

**Sur le plan comportemental :**

- Difficultés de concentration
- Irritabilité, agressivité
- Pleurs
- Isolation, repli sur soi
- Difficulté à prendre des décisions
- Augmentation de la consommation de médicaments
- Etc.

## Merci!

- Membres des équipes ARICA et CASSIOPEE
- Réseau de recherche sur la santé des populations du Québec
- Le réseau Qualaxia
- MSSS et Croix-Rouge canadienne

## Vos questions

# QuestionPSP@gmail.com

Source: Pixabay.com

## Références

- Agence de la santé publique du Canada. (2014). Promotion de la santé mentale; Promouvoir la santé mentale, c'est promouvoir le meilleur de nous même. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/promotion-sante/sante-mentale/promotion-sante-mentale.html>
- Allen, B., Brymer, M.J., Steinberg AM., Vernberg, EM., Jacobs, A., Speier, AH., Pynoos, RS. (2010). Perceptions of psychological first aid among providers responding to Hurricanes Gustav and Ike. *J Trauma Stress*. 23 (4): 509- 13. doi:10.1002/jts.20539
- Brisson, G.; Lessard, L.; Gauvin-Racine, J.; Bouchard-Bastien, E.; Philibert, M.; Fleet, R.; Marchand, D.; Lépine, J.D.; Lapointe, L. (2017). *Impacts sociaux et sur la santé mentale des aléas climatiques en milieu rural: une revue de la littérature*. (Communication affichée), 7<sup>e</sup> Symposium Ouranos, Montréal 15-17 novembre.
- Brooks, S., Webster, R., Smith, L., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., Rubin, G.J (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Lancet*, 395: 912-20. [https://www.thelancet.com/pdfs/journals/lancet/PIIS0140-6736\(20\)30460-8.pdf](https://www.thelancet.com/pdfs/journals/lancet/PIIS0140-6736(20)30460-8.pdf)
- Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A., Vernberg, E., Watson, P. (2006). Psychological First Aid (PFA) - Fields Operations Guide 2bd edition. National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD: Los Angeles, CA.
- Clayton, S., Manning, C., Krygman, K., Speiser, M. (2017). *Mental Health and Our Changing Climate: Impacts, implications and Guidance*. Washington, D.C.: American Psychological Association, and ecoAmerica.

## Références

- Craig, K. (décembre 2018). Mental health response to disasters and other critical incidents. In BMJ best practice. Retrieved from <http://bestpractice.bmj.com>
- Fox, JH., Burkle, FM Jr., Bass, J., Pia, FA. & Markenson, D. (2012). The effectiveness of psychological first aid as a disaster intervention tool: research analysis of peer-reviewed literature from 1990-2010. *Disaster Med Public Health Prep*. 6: 247-52
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies-Psychosocial Centre. (2020). Remote Psychological First Aid during COVID-19 Outbreak.
- Math, S.B., Nirmal, M.C., Moirangthem, S., Kumar, N. (2015). Disaster Management: Mental Health, Perspective. *Indian J Psychol Med*. 37 (93), 261-271.
- Organisation mondiale de la Santé (2012). Les premiers secours psychologiques : Guide pour les acteurs de terrain. OMS : Genève, Suisse.
- OMS. (2012). *Les premiers secours psychologiques: Guide pour les acteurs de terrain*.
- OMS. (2020). Santé mentale et considérations psychosociales en temps de pandémie COVID-19.
- Santé mentale Québec (2019). Définition de la santé mentale <https://www.mouvementsmq.ca/sante-mentale/definition>
- Shultz, JM. & Forbes, D., (2013). Psychological First Aid: Rapid proliferation and the search for evidence. *Disaster Health*. 2 (1): 3-12. doi:10.4161/dish.26006.
- The National Child Traumatic Stress Network (2006). *Psychological First Aid (PFA) Online*.