



**Croix-Rouge
canadienne**

Premiers secours psychologiques

GUIDE PRATIQUE

Ce guide ne vise pas à remplacer une formation en bonne et due forme sur les premiers secours psychologiques.

Tous droits réservés. Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite, enregistrée dans un système de recherche documentaire ou transmise, d'aucune façon que ce soit ou par quelque moyen électronique ou mécanique que ce soit, y compris la photocopie, l'enregistrement ou autre, sans l'autorisation écrite préalable de la Société canadienne de la Croix-Rouge (la CRC).

La CRC a déployé des efforts raisonnables pour s'assurer que le contenu de cette publication était exact et tenait compte des recherches scientifiques disponibles les plus récentes sur le sujet avant la date de publication. Les renseignements contenus dans cette publication pourraient changer en fonction de l'évolution de la recherche scientifique. Certaines techniques décrites dans cette publication sont destinées à être utilisées afin de sauver des vies. Cependant, la CRC ne peut pas garantir que le recours à de telles techniques préviendra les traumatismes personnels ou la perte de vie.

ISBN: 978-1-55104-822-2

© La Société canadienne de la Croix-Rouge, 2019

Cette publication est disponible en français et en anglais.

Table des matières

Demandez de l'aide	04
En quoi consistent les premiers secours psychologiques?	05
Qui, Quand et Où?	06
Le cycle	07
Prendre soin de soi	08
Plan de bien-être personnel	09
Évaluation du stress	10
Systèmes de soutien	12
Facteurs personnels.....	13
Observer, Écouter, Accompagner et Vivre	14
Prendre soin des autres	16
Venir en aide aux autres	17
Observer	18
Écouter	19
Accompagner	20
Vivre	21
Ne pas faire de tort	22
Premiers secours psychologiques	24
Glossaire	25

Demandez de l'aide



Si vous êtes en détresse, composez immédiatement le 9-1-1 ou communiquez avec un centre de services de crise dans votre région.

Ressources supplémentaires

- Si vous avez besoin d'aide, mais ne savez pas vers qui vous tourner, communiquez avec votre fournisseur de soins de santé ou avec un autre professionnel de la santé en qui vous avez confiance.
- Pour obtenir plus d'information, vous pouvez également composer le 211 ou visiter le site 211.ca pour accéder à des renseignements sur une gamme complète de services sociaux, de ressources communautaires, de soins de santé généraux et de services gouvernementaux.
- **Pour les enfants et les adolescents :** Jeunesse, J'écoute | 1 800 668-6868 | jeunessejecoute.ca
- **Pour les adultes :** Association canadienne pour la santé mentale | cmha.ca/fr

En quoi consistent les premiers secours psychologiques?

Les premiers secours psychologiques et nos réseaux sociaux sont tout aussi importants que les premiers soins.

Saviez-vous que les premiers secours psychologiques peuvent sauver des vies?

Les premiers secours psychologiques consistent à offrir un accompagnement pratique et un soutien émotionnel aux personnes, aux familles ou aux collectivités qui ont de la difficulté à composer avec une situation. Il s'agit d'établir un rapport bienveillant avec les gens, sans porter de jugement, afin de leur apporter calme et réconfort.

Les premiers secours psychologiques aident également à atténuer la stigmatisation entourant les situations de crise liées aux troubles mentaux et à en réduire les effets négatifs sur la santé par la mise en œuvre de stratégies de sensibilisation publiques et de mesures de renforcement communautaires visant à promouvoir le bien-être personnel.

Les premiers secours psychologiques : qui, quand et où?

QUI?

Toute personne en détresse

QUAND?

Avant, pendant ou immédiatement après
une situation de crise

OÙ?

Tout endroit sécuritaire et, dans certaines
situations, un endroit plus intime

Le cycle

OBSERVER

Être conscient des problèmes et savoir reconnaître les signes de stress chez vous et chez les autres.

ÉCOUTER

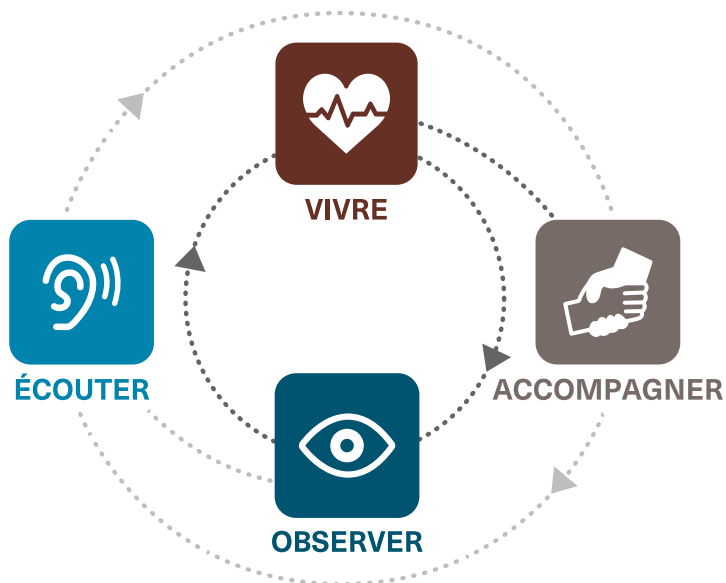
Être à l'écoute des signes avant-coureurs chez vous et chez les autres.

ACCOMPAGNER

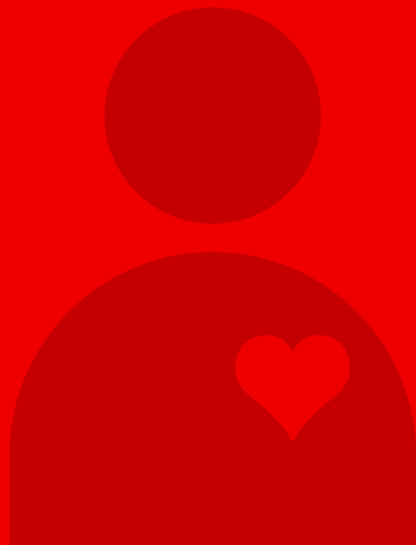
Avoir recours à son plan de bien-être et aux ressources dans sa collectivité.

VIVRE

Se relever et vivre pleinement.



PRENDRE SOIN DE SOI



Plan de bien-être personnel

Prendre soin de soi et bien se connaître sont des aspects essentiels des premiers secours psychologiques.

Il est difficile de venir en aide à quelqu'un si vous ne prenez pas soin de vous-même. Votre plan de bien-être personnel identifie les systèmes de soutien et les facteurs de protection qui vous aideront à gérer votre stress afin de conserver votre santé physique, mentale et émotionnelle. Votre plan devrait être révisé régulièrement, car il pourrait changer en fonction de votre situation.

Évaluation du stress

Questionnaire d'autoévaluation sur le stress quotidien

Vous arrive-t-il fréquemment de faire ce qui suit?

Cochez toutes les réponses pertinentes.

- Négliger votre alimentation
- Tenter de tout faire vous-même
- Vous fâcher facilement
- Fixer des objectifs irréalistes
- Ne pas rire de situations que les autres trouvent amusantes
- Perdre rapidement patience
- Faire toute une histoire à propos de tout et de rien
- Vous plaindre d'être désorganisé
- Négliger vos émotions
- Négliger l'activité physique
- Avoir peu de soutien de votre entourage
- Ne pas dormir ou vous reposer suffisamment
- Vous fâcher lorsqu'on vous fait attendre
- Ignorer les signes de stress

- Remettre vos tâches à plus tard
- Penser qu'il n'y a qu'une seule bonne façon de faire les choses
- Négliger d'intégrer un moment de relaxation dans chacune de vos journées
- Passer beaucoup de temps à ruminer le passé
- Avoir l'impression de toujours être pressé
- Vous sentir dépassé par tout ce que vous devez faire

Total: _____

Résultats :

1-6 = Votre niveau de stress quotidien est faible et facilement gérable.

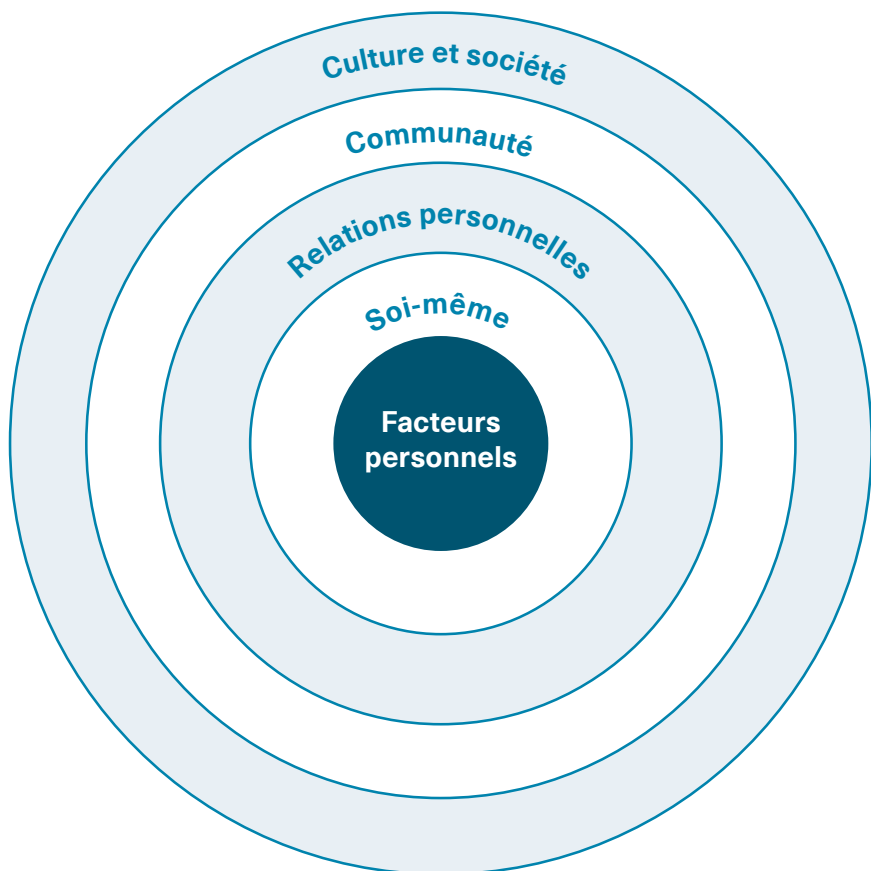
7-12 = Votre niveau de stress quotidien est plutôt bien géré.

13-17 = Votre niveau de stress quotidien est plus élevé que le seuil de confort.

18+ = Vous avez suffisamment de facteurs de stress pour vous placer dans un état de détresse. Vous devriez aller chercher de l'aide.

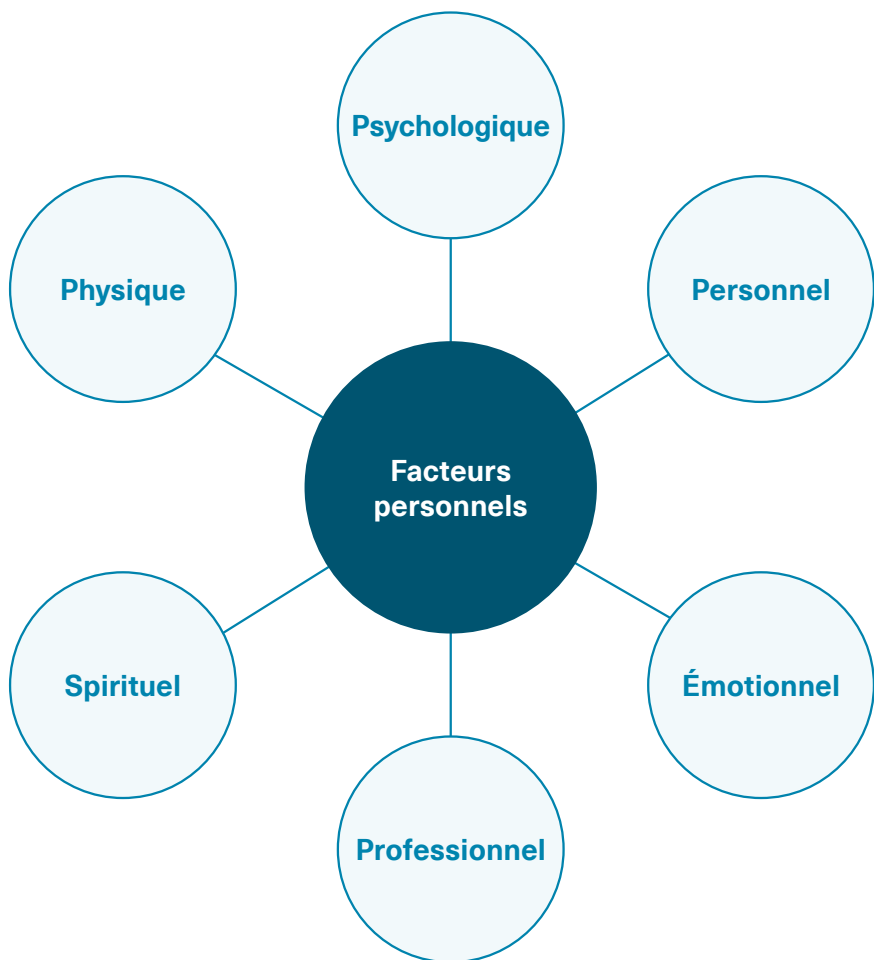
Systemes de soutien

À quels types d'accompagnement avez-vous accès grâce à vos systemes de soutien, soit vos relations interpersonnelles, votre collectivité et vos réseaux culturels et sociaux?



Facteurs personnels

Si vous savez que vous vous apprêtez à affronter un environnement stressant, il peut être utile d'identifier d'abord les facteurs qui ont une incidence sur votre état d'esprit. Ces facteurs contribuent à maintenir votre équilibre personnel. Certains d'entre eux prendront la forme de liens vers vos systèmes de soutien.



Observer, Écouter, Accompagner et Vivre

Utiliser le cycle pour votre bien-être.



Observez les signes courants du stress.

- Signes physiques (maux d'estomac, fatigue)
- Signes mentaux (problèmes de concentration)
- Signes émotionnels (anxiété)
- Signes spirituels (diminution de la croyance/de la foi)
- Signes comportementaux (imprudence, consommation accrue d'alcool ou de drogues)
- Signes interpersonnels (isolement, conflits avec les autres)



Écoutez-vous.

- Soyez à l'écoute de vos sentiments et évitez de faire des suppositions.
- Suis-je fatigué même si je dors assez?
- Suis-je facilement irritable?
- Suis-je de plus en plus critique, cynique ou désenchanté?



L'accompagnement regroupe les systèmes de soutien à la disposition d'une personne pour l'aider à gérer son stress.

- **Soi-même** : Les gestes que vous posez pour gérer votre propre stress (faire du jogging ou écouter de la musique).
- **Relations interpersonnelles** : Les relations saines que vous entretenez avec les membres de votre famille, les aînés, vos amis et vos collègues (p. ex., un mentor).
- **Collectivité** : Vos voisins, votre milieu de travail, les clubs ou les organismes bénévoles auxquels vous appartenez.
- **Culture et société** : Les traditions culturelles, les pratiques religieuses et les systèmes sociaux qui vous assurent une protection.



Continuez à **vivre** grâce à des stratégies d'adaptation.

- Prendre des pauses.
- Se fixer des objectifs réalistes au travail.
- Appuyer et écouter votre équipe.
- Adopter des habitudes de vie saines (alimentation, sommeil, exercice).
- Employer des techniques de gestion du stress (respiration, méditation).
- Maintenir des relations saines.
- Demander de l'aide lorsque vous en avez besoin.

**PRENDRE SOIN
DES AUTRES**



Venir en aide aux autres

La plupart des outils dont vous vous servez pour prendre soin de vous sont identiques à ceux que vous utiliseriez pour offrir les premiers secours psychologiques à des personnes qui vivent un deuil ou un événement traumatisant.

La perte : La perte se fait ressentir de nombreuses façons. Elle peut être causée par le décès d'un membre de la famille, d'un ami ou d'un animal de compagnie, la perte d'une maison, d'un emploi, d'articles de valeur sentimentale, d'un mode de vie ou d'une communauté.

Le deuil : Lorsque vous aidez une personne en deuil, assurez-vous de respecter les principes suivants :

- Rassurez la personne en confirmant que ce qu'elle ressent est normal.
- Évitez de vous prononcer sur la façon dont elle devrait se sentir ou ce qu'elle devrait faire. Il n'y a pas de bonne façon de vivre son deuil.
- Évitez de porter des jugements. Il se peut qu'une personne endeuillée manifeste de très fortes émotions, mais elle pourrait aussi ne pas afficher d'émotions.
- Ne vous sentez pas personnellement visé par les émotions des autres.
- Donnez le temps aux personnes d'appivoiser leurs émotions. Il ne sert à rien de presser une personne à tourner la page. Le deuil ne connaît pas de limite de temps.



Observer

Lorsque vous prenez soin des autres, il y a sept catégories de signes et facteurs à surveiller :

- Les signes de stress
- Les signes de détresse (sanglots incontrôlables, incapacité de subvenir à ses besoins essentiels, silence, idées délirantes)
- Les signes non verbaux
- La satisfaction des besoins fondamentaux
- Les signes de violence
- Les personnes ayant besoin d'une attention particulière
- La résilience



Écouter

Présentez-vous à chaque personne en vous renseignant sur ses besoins et ses préoccupations afin de déterminer le type de soutien dont elle pourrait avoir besoin.

Lorsque vous écoutez les autres, assurez-vous d'observer les principes suivants :

Soyez calme : Abordez les gens avec calme et douceur.

Soyez ouvert : Lorsque vous offrez votre aide, soyez prêt à écouter ce que les personnes ont vécu.

Ne faites pas de suppositions : Vérifiez les informations pour vous assurer d'avoir tout compris, appuyez et outillez les personnes en leur fournissant des renseignements exacts, reconnaissez leur vécu et encouragez les stratégies d'adaptation positives et la prise de décisions éclairées.

Conseils pour bien écouter

- Soyez présent et respectueux.
- Faites preuve de compassion.
- Tenez compte notamment de l'âge, du sexe et des antécédents culturels de la personne.
- Portez attention aux signes verbaux et non verbaux.
- Acceptez les silences.
- Faites preuve d'empathie.
- Faites attention à votre ton de voix et à votre intonation.



Accompagner

Au moment d'aider et d'accompagner les personnes en crise, il faut prendre en compte quatre facteurs importants :

- Les ressources pour combler les besoins de base
- Les renseignements exacts
- Les êtres chers
- Les systèmes de soutien sociaux, culturels et spirituels

Votre objectif est d'aider les personnes à utiliser leur plan de bien-être ou, si cela s'avère impossible, toute autre ressource qui pourrait les aider à surmonter la situation.

Vous devez connaître les ressources qui desservent la communauté que vous aidez et diriger les personnes dans le besoin au bon endroit.

Vous avez l'obligation légale de signaler toute situation où une personne est en danger (que la menace vienne d'elle-même ou d'autrui) et d'obtenir le soutien nécessaire. Vous devez notamment connaître l'information suivante :

- Les politiques de votre organisation ou employeur.
- Les politiques provinciales/territoriales sur la protection de l'enfance.
- Les services médicaux d'urgence (SMU)/9-1-1 ou les lignes d'écoute téléphonique.



Vivre

Cette étape permet de retrouver son bien-être personnel et de renforcer sa résilience. Il est important que vous preniez soin de vous-même avant, pendant et après une expérience stressante.

N'oubliez pas que vous devez d'abord prendre soin de vous pour être capable de venir en aide aux autres!

Il pourrait s'avérer utile de remplir de nouveau le questionnaire d'autoévaluation pour faire le point sur votre état.

- Comment vous sentez-vous?
- Devez-vous avoir recours à l'un de vos systèmes de soutien?

**NE PAS FAIRE
DE TORT**



Ne pas faire de tort

Le principe « Ne pas faire de tort » trouve son origine en médecine d'urgence. C'est un rappel aux professionnels de la santé qu'ils doivent envisager le tort possible qu'ils pourraient causer à un patient à chacune de leurs interventions.

Dans le cas des premiers secours psychologiques, on parle des préjudices involontaires qui pourraient découler de votre intervention.

C'est pourquoi vous devez toujours vous laisser guider par le principe « ne pas faire de tort » quand vous venez en aide aux autres.

Protection : Protégez les personnes en créant des environnements sécuritaires et en leur donnant accès aux services de protection prévus dans leur plan de bien-être personnel ainsi qu'à des ressources externes.

Respect : Les personnes peuvent venir d'endroits ou de cultures différentes de la vôtre. Traitez-les avec respect même s'ils ne partagent pas vos valeurs ou vos opinions.

Intégrité : Tenez parole et respectez la vie privée et la confidentialité des personnes.

Dignité : Essayez de préserver la dignité des autres et de leur fournir le temps et l'espace dont ils ont besoin.

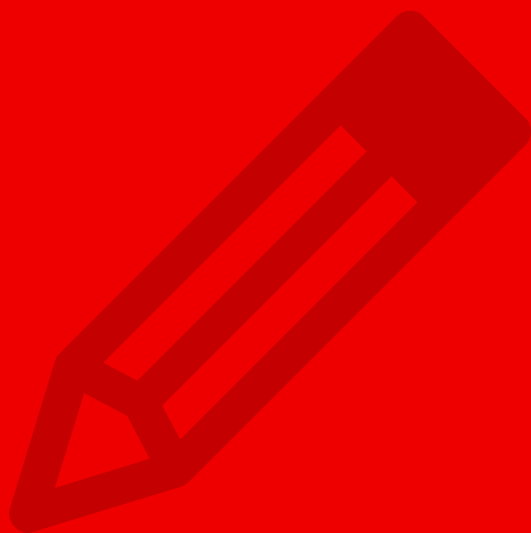
Empathie : Respectez les sentiments et les émotions des personnes et essayez de vous mettre dans leur peau.

Merci!

Les premiers secours psychologiques peuvent être utiles avant, pendant et après une situation de crise. Ils préconisent une approche holistique en matière de santé où l'individu apprend à veiller à son bien-être psychologique et à celui de son entourage.

Nous vous remercions d'avoir pris le temps d'en apprendre davantage sur les premiers secours psychologiques!

GLOSSAIRE



Composer est le processus qui s'opère lorsqu'on doit s'adapter à une nouvelle situation, gérer des circonstances difficiles, s'efforcer de résoudre un problème ou chercher à diminuer ou à tolérer le stress ou un conflit.

Le **deuil** est une réaction naturelle à une grande perte ou à une profonde tristesse.

Le **devoir de diligence** est le terme juridique signifiant l'obligation de diriger une personne en danger ou ayant besoin d'aide vers les soins dont elle a besoin.

On parle d'**écoute active** lorsque vous faites un effort délibéré pour non seulement saisir les mots qui sont dits, mais pour réellement comprendre le message complet qui vous est communiqué. (Le message complet est communiqué par le langage corporel et le ton de la voix en plus des mots choisis.)

L'**épuisement professionnel** est un état émotionnel causé par l'accumulation de stress et caractérisé par un épuisement émotionnel chronique, une baisse d'énergie, un manque d'enthousiasme et de motivation pour son travail, une diminution de l'efficacité au travail, un déclin du sentiment d'accomplissement et une attitude pessimiste et cynique.

La **perte cumulative** consiste en plusieurs pertes subies au même moment ou l'une à la suite de l'autre, menant la personne à se sentir trop dépassée pour faire son deuil.

La **perte soudaine** survient sans aucun avertissement et sans laisser le temps aux proches de se préparer.

Un **plan de bien-être personnel** énumère les systèmes de soutien internes et externes qui vous aideront à gérer votre stress afin de conserver votre santé physique, mentale et émotionnelle.

Les **premiers secours psychologiques (PSP)** sont le soutien et les soins pratiques (et parfois préventifs) prodigués de façon humaine aux personnes vivant une situation de crise et ressentant un stress accablant.

La **résilience** est la capacité d'une personne à composer avec une expérience difficile et à s'en rétablir, grâce à ses compétences, à ses connaissances, à son expérience, à ses gestes et à son comportement.

Une **situation de crise** est un événement sortant de l'ordinaire qui provoque un sentiment d'impuissance, d'incapacité ou de peur.

Le **stress** est une réaction normale à une épreuve physique ou émotionnelle inhabituelle. Il se manifeste quand les demandes ne sont plus en équilibre avec les ressources dont on dispose pour y répondre.

Le **stress cumulatif** est le résultat d'une accumulation continue ou momentanée de plusieurs sources de stress à un point tel qu'elles deviennent un obstacle au mode de vie. Ce type de stress peut provoquer la détresse.

Le **stress intense ou traumatique** est une réaction à un choc grave ou subit pouvant mener à une crise émotionnelle.

Le **stress quotidien** comprend les petits défis auxquels sont confrontés les gens chaque jour. Ce type de stress peut s'avérer positif (motivant) ou négatif.

Les **systèmes de soutien** sont les éléments biologiques, psychologiques et sociaux se trouvant à l'intérieur d'une personne et dans ses relations avec les autres, sa collectivité, sa culture et sa société qui lui permettent de composer avec les effets du stress.

L'**usure de compassion** est une diminution graduelle du sentiment de compassion envers les personnes qui ont besoin d'aide.



**Croix-Rouge
canadienne**

macr.croixrouge.ca

Ouvrez une session et inscrivez-vous à un cours de premiers secours psychologiques ou à une vaste sélection de cours de secourisme dès aujourd'hui!

magasiner.croixrouge.ca

Visitez notre magasin en ligne pour y trouver des articles de premiers soins et des trousse de préparation aux urgences.

croixrouge.ca/apps

Téléchargez l'application de secourisme gratuite pour accéder instantanément à des vidéos, à des jeux-questionnaires interactifs et à des conseils simples, étape par étape.

croixrouge.ca/benevolat

Pour en savoir plus sur les possibilités de bénévolat dans votre collectivité.

Secourisme Croix-Rouge.

Notre expérience fait la différence.