

*Les premiers secours psychologiques* : Guide pour  
les acteurs de terrain



## ***Catalogage à la source : Bibliothèque de l'OMS***

Les premiers secours psychologiques : Guide pour les acteurs de terrain

1. Intervention en situation de crise - méthodes. 2. Catastrophes. 3. Services médicaux d'urgence.  
4. Adaptation. 5. Premiers secours - psychologie, psychosocial.  
6. Syndromes de stress, traumatisme - psychologie. 7. Manuels.

I. Organisation mondiale de la Santé. II. War Trauma Foundation. III. World Vision International.

ISBN 978 92 4 254820 4

(Classification NLM : WM 401)

### **© Organisation mondiale de la Santé 2012**

Tous droits réservés. Les publications de l'Organisation mondiale de la Santé sont disponibles sur le site Web de l'OMS ([www.who.int](http://www.who.int)) ou peuvent être achetées auprès des Éditions de l'OMS, Organisation mondiale de la Santé, 20 Avenue Appia, 1211 Genève 27, Suisse (téléphone : +41 22 791 3264 ; télécopie: +41 22 791 4857 ; courriel : [bookorders@who.int](mailto:bookorders@who.int)). Les demandes d'autorisation de reproduction ou de traduction des publications de l'OMS - que ce soit pour la vente ou une diffusion non commerciale - doivent être envoyées aux Éditions de l'OMS via le site Web de l'OMS ([http://www.who.int/about/licensing/copyright\\_form/en/index.html](http://www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html)).

Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'Organisation mondiale de la Santé aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites. La mention de firmes, de produits commerciaux ou références ne signifie pas que ces firmes, produits commerciaux et références sont agréés ou recommandés par l'Organisation mondiale de la Santé, de préférence à d'autres de nature analogue non mentionnés.

L'Organisation mondiale de la Santé a pris toutes les précautions raisonnables pour vérifier les informations contenues dans la présente publication. Toutefois, le matériel publié est diffusé sans aucune garantie, expresse ou implicite. La responsabilité de l'interprétation et de l'utilisation dudit matériel incombe au lecteur. En aucun cas, l'Organisation mondiale de la Santé ne saurait être tenue responsable des préjudices subis du fait de son utilisation.

Titre suggéré pour les citations : Organisation mondiale de la Santé, War Trauma Foundation, World Vision International (2012). Les premiers secours psychologiques : Guide pour les acteurs de terrain. OMS: Genève.

Pour tous commentaires ou questions quant aux aspects techniques de cette publication, veuillez contacter :

- Dr Mark van Ommeren, Département Santé mentale et abus de substances psychoactives, Organisation mondiale de la Santé, 20 Avenue Appia, 1211 Genève 27, Suisse (courriel : [vanommerenm@who.int](mailto:vanommerenm@who.int), téléphone : + 41-22-791-2111) ;
- Dr Leslie Snider, Conseillère principale pour les programmes, War Trauma Foundation, Nienoord 5, 1112 XE Diemen, Pays Bas (courriel : [l.snider@wartrauma.nl](mailto:l.snider@wartrauma.nl), téléphone : +31-20-6438538) ;
- Alison Schafer, Conseillère principale pour les programmes, Santé mentale et soutien psychosocial, Équipe en charge des affaires humanitaires et du secours d'urgence, World Vision Australie, 1 Vision Drive, Burwood East, Victoria, 3151, Australie (courriel : [alison.schafer@worldvision.com.au](mailto:alison.schafer@worldvision.com.au), téléphone : +61-3-9287-2233).

Ce document fournit des conseils et un appui technique afin de mettre en œuvre le Programme d'action Comblant les lacunes en santé mentale (mhGAP) de l'OMS.

*Les premiers secours psychologiques* : Guide pour les  
acteurs de terrain

# AVANT-PROPOS

Lorsque des événements terribles se produisent autour de nous, dans nos communautés, dans nos pays et dans le monde, nous souhaitons souvent spontanément tendre la main et aider les victimes et leurs proches. Ce guide présente les **premiers secours psychologiques**, qui supposent l'apport d'une aide dans sa dimension à la fois humaine et concrète pour les personnes ayant vécu des situations de crise graves. Ce document est destiné aux personnes en mesure de secourir ceux qui ont vécu un événement extrêmement pénible. Il propose un cadre de référence pour aider ces personnes tout en respectant leur dignité, leur culture et leurs capacités. Les « premiers secours psychologiques » désignent à la fois le soutien social et psychologique.

Il est possible qu'en tant qu'acteur professionnel ou bénévole, vous soyez appelé à intervenir auprès des victimes d'une catastrophe, ou alors vous pouvez vous trouver à titre personnel sur une scène d'accident avec des blessés. Vous êtes peut-être un enseignant ou un professionnel de la santé qui se trouve face à une personne qui vient d'assister à la mort violente d'un proche. Ce guide a pour but de vous aider à réagir, de vous accompagner dans ce qu'il est important de dire et faire pour aider des personnes en détresse psychologique. Il vous montrera aussi comment gérer une situation nouvelle, tout en assurant votre sécurité et celle des autres, et en évitant que vos actions ne causent de tort.

Les premiers secours psychologiques ont été recommandés par de nombreux groupes d'experts internationaux et nationaux, et notamment par le Comité Permanent Interorganisations (CPI) et le Projet Sphère. Les premiers secours psychologiques représentent une solution alternative au débriefing psychologique. En 2009, le Groupe de mise au point des recommandations du programme mhGAP de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a évalué les résultats des premiers secours psychologiques et ceux du débriefing psychologique. Les conclusions de cette évaluation recommandent de proposer les premiers secours psychologiques plutôt que le débriefing psychologique aux personnes en détresse psychologique extrême suite à un événement traumatisant récent.

Ce guide a été mis au point pour que les acteurs des pays en développement disposent d'outils de premiers secours psychologiques dont l'efficacité a largement été reconnue. Les informations présentées dans ce guide sont un modèle que vous devrez adapter au contexte local et à la culture des personnes que vous aiderez.

Ce guide, approuvé par de nombreuses organisations internationales, reflète le travail scientifique qui a été mené et qui a entraîné un consensus international sur la manière d'apporter un premier soutien aux personnes immédiatement après des événements extrêmement violents.

**Shekhar Saxena**

**Directeur**

Département Santé mentale  
et abus de substances  
psychoactives

Organisation mondiale de la  
Santé

**Stefan Germann**

**Directeur**

Recherche et partenariats, Global  
Health Team

World Vision International

**Marieke Schouten**

**Directrice**

War Trauma Foundation

# REMERCIEMENTS

## Équipe rédactionnelle et éditoriale

Leslie Snider (*War Trauma Foundation, WTF*), Mark van Ommeren (*Organisation mondiale de la Santé, OMS*) et Alison Schafer (*World Vision International, WVI*).

## Comité directeur (par ordre alphabétique)

Stefan Germann (*WVI*), Erin Jones (*WVI*), Relinde Reiffers (*WTF*), Marieke Schouten (*WTF*), Shekhar Saxena (*OMS*), Alison Schafer (*WVI*), Leslie Snider (*WTF*), Mark van Ommeren (*OMS*).

## Équipe en charge du graphisme

Illustrations par Julie Smith (*PD Consulting*). Graphisme et design par Adrian Soriano (*WVI*), et Ian Pugh (*Blue Apple Design*). Coordination du graphisme par Andrew Wadey (*WVI*), et édition par Erin Jones (*WVI*) et Jildau Boerma (*WTF*).

## Financement

World Vision International et l'Organisation Mondiale de la Santé.

## Équipe de traduction

Aicha Gietl et Murielle Jackson (*www.alafrench.com*), Alexandra David (*Consultant*), Cécile Bizouerne (*Action contre la Faim*) et Rabih El Chammay.

## Approbation

Ce document a été approuvé par 23 organisations internationales (voir les noms et les logos en couverture et au dos de l'ouvrage, ainsi que par Médecins Sans Frontières (*MSF*)).

## Collaborateurs et correcteurs

Numan Ali (*Hôpital universitaire de Bagdad, Irak*), Amanda Allan (*Mandala Foundation, Australie*), Abdalla Mansour Amer (*Département de la sûreté et de la sécurité des Nations Unies*), Mary Jo Baca (*International Medical Corps, Jordanie*), Nancy Baron (*Global Psycho-Social Initiatives, Égypte*), Pierre Bastin (*MSF, Suisse*), Nancy Beaudoin (*Consultant, France*), Endry van den Berg (*War Child Holland, Pays-Bas*), Elsa Berglund (*Église de Suède, Suède*), Sandra Bernhardt (*Action contre la Faim, France*), Cécile Bizouerne (*Action contre la Faim, France*), Margriet Blaauw (*War Child Holland, Pays-Bas*), Martha Bragin (*CARE, États-Unis*), Maria Bray (*Terre des Hommes, Suisse*), Chris Brewin (*University College London, Royaume-Uni*), Melissa Brymer (*National Center for Child Traumatic Stress, États-Unis*), Susie Burke (*Australian Psychological Society, Australie*), Sonia Chehil (*Université de Dalhousie, Canada*), Eliza Cheung (*Université chinoise de Hong Kong, République populaire de Chine*), Tatyana Chshieva (*Dostizhenia Achievements Foundation, Fédération de Russie*), Laetitia Clouin (*Consultant, France*), Penelope Curling (*UNICEF*), Jeanette Diaz Laplante (*Université de West Georgia, États-Unis*), Annie Sophie Dybdal (*Save the Children, Danemark*), Tonka Eibs (*CARE, Autriche*), Carina Ferreira Borges (*OMS, République du Congo*), Amber Gray (*Restoratala Resources, États-Unis*), Lina Hamdan (*World Vision, Jordanie*), Sarah Harrison (*Église de Suède, Suède*), Michael Hayes (*Save the Children, États-Unis*), Takashi Isutzu (*Département de la gestion des Nations Unies*), Kaz de Jong (*MSF, Pays-Bas*), Mark Jordans (*HealthNet TPO, Népal*), Siobhan Kimmerle (*WVI, Jordanie*), Patricia Kormoss (*OMS, Suisse*), Unni Krishnan (*Plan International, Royaume-Uni*), Ronald Law (*Ministère de la Santé, Philippines*), Christine McCormick (*Save the Children, Royaume-Uni*), Amanda Melville (*UNICEF*), Fritha Melville (*Mandala Foundation, Australie*), Kate Minto (*Mandala Foundation, Australie*), Jonathan Morgan (*Regional Psychosocial Support Initiative -REPSI, Afrique du Sud*), Kelly O'Donnell (*NGO Forum for Health, Suisse*), Patrick Onyango (*Transcultural Psychosocial Organization, Ouganda*), Pau Perez-Sales (*Médicos del Mundo, Espagne*), Bhava Nath Poudyal (*Comité international de la Croix-Rouge, Népal*), Joe Prewitt-Diaz (*Croix-rouge américaine, Puerto Rico*), Megan Price (*WVI, Australie*), Robert Pynoos (*National Center for Child Traumatic Stress, États-Unis*), Nino Makhshvili (*Global Initiative on Psychiatry, Géorgie*), Miryam Rivera Holguin (*Consultante, Pérou*), Sabine Rakotomalala (*Terre des Hommes, Suisse*), Gilbert Reyes (*National Center for Child Traumatic Stress, États-Unis*), Daryn Reichterer (*Université de Stanford, États-Unis*), Chen Reis (*OMS, Suisse*), Khalid Saeed (*OMS, Égypte*), Louise Searle (*WVI, Australie*), Marian Schilperoord (*Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés, Suisse*), Guglielmo Schinina (*Organisation internationale pour les migrations, Suisse*), Merritt Schreiber (*Université de Californie Los Angeles, États-Unis*), Renato Souza (*Comité international de la Croix-Rouge, Suisse*), Alan Steinberg (*National Center for Child Traumatic Stress, États-Unis*), Susannah Tipping (*Mandala Foundation, Australie*), Wietsje Tol (*HealthNet TPO, Népal*), Iris Trapman (*Mandala Foundation, Australie*), Patricia Watson (*National Center for Child Traumatic Stress, États-Unis*), Inka Weissbecker (*International Medical Corps, Gaza*), Mike Wessells (*Université Columbia, États-Unis*), Nana Wiedemann (*Fédération internationale de la Croix-Rouge, Danemark*), Richard Williams (*Université de Glamorgan, Royaume-Uni*), M Taghi Yasamy (*OMS, Suisse*), Rob Yin (*Croix-Rouge américaine, États-Unis*), William Yule (*Children and War Foundation, Royaume-Uni*), Doug Zatzick (*Université de Washington, États-Unis*).

Nous souhaitons aussi remercier les 27 répondants anonymes qui ont pris part à un sondage sur la nécessité d'élaborer ce document.



<b>AVANT-PROPOS</b>	<b>ii</b>
<b>REMERCIEMENTS</b>	<b>iii</b>
<b>CHAPITRE 1 COMPRENDRE LES PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES (PSP)</b>	<b>1</b>
1.1 Comment les situations de crise affectent-elles les personnes ?	2
1.2 En quoi consistent les premiers secours psychologiques (PSP) ?	3
1.3 Les PSP : Pour qui, où et quand ?	4
<b>CHAPITRE 2 COMMENT AIDER DE MANIÈRE RESPONSABLE</b>	<b>7</b>
2.1 Respecter la sécurité, la dignité et les droits	8
2.2 Adapter ce que l'on fait pour prendre en compte la culture de la personne	9
2.3 Être au courant des autres interventions d'urgence	11
2.4 Prendre soin de soi	12
<b>CHAPITRE 3 APPORTER LES PSP</b>	<b>13</b>
3.1 Comment bien communiquer	14
3.2 Comment se préparer – se renseigner sur la situation	16
3.3 Les principes d'action des PSP : observer, écouter et mettre en contact	18
3.4 Terminer votre action de PSP	29
3.5 Les personnes nécessitant une aide particulière	30
<b>CHAPITRE 4 PRENDRE SOIN DE VOUS ET DE VOS COLLÈGUES</b>	<b>37</b>
4.1 Comment se préparer à aider	38
4.2 Comment gérer le stress : des habitudes de travail et de vie saines	39
4.3 Se reposer et réfléchir	40
<b>CHAPITRE 5 APPLIQUER CE QUE VOUS AVEZ APPRIS</b>	<b>41</b>
5.1 Scénario 1 : La catastrophe naturelle	42
5.2 Scénario 2 : La violence et les déplacements	47
5.3 Scénario 3 : L'accident	51
<b>ANNEXE : LES PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES : GUIDE DE POCHE</b>	<b>55</b>
<b>RÉFÉRENCES ET RESSOURCES</b>	<b>57</b>

# CHAPITRE 1

## COMPRENDRE LES PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES (PSP)





## DANS CE CHAPITRE, NOUS VERRONS :

- 1.1 COMMENT LES SITUATIONS DE CRISE AFFECTENT-ELLES LES PERSONNES ?
- 1.2 EN QUOI CONSISTENT LES PSP ?
- 1.3 LES PSP : POUR QUI, OÙ ET QUAND ?

### 1.1

## COMMENT LES SITUATIONS DE CRISE AFFECTENT-ELLES LES PERSONNES ?



Différents types d'événements stressants se produisent dans le monde, comme les guerres, les catastrophes naturelles, les accidents, les incendies et les violences interpersonnelles (par exemple, la violence sexuelle). Des personnes, des familles ou des communautés entières peuvent être affectées. Ces personnes peuvent perdre leur maison ou leurs proches, être séparés de leur famille et de leur communauté, ou être témoins de violence, de destruction ou confrontés à la mort.

Si chaque individu confronté à de tels événements s'en trouve affecté d'une manière ou d'une autre, les réactions et les ressentis de chaque personne peuvent être très différents. Beaucoup de personnes peuvent se sentir dépassées, accablées, désorientées, ou ne pas bien comprendre ce qui se passe. Elles peuvent avoir très peur ou éprouver de l'anxiété, ou alors se sentir comme paralysées, et se coupent de la réalité. Ces réactions face à l'événement peuvent être plus ou moins fortes selon les individus. La manière dont chaque personne réagit dépend de nombreux facteurs, comme :

- » la nature et la gravité des événements vécus ;
- » l'expérience antérieure d'événements stressants ;
- » le soutien de l'entourage ;
- » la santé physique ;
- » les antécédents personnels et familiaux de problèmes de santé mentale ;
- » la culture et les traditions ;
- » l'âge (par exemple, en fonction de leur âge, les enfants réagissent différemment).

Chaque personne possède des forces et des capacités pour pouvoir affronter les difficultés de la vie. Pourtant, certaines personnes sont plus vulnérables que d'autres face à des situations de crise et peuvent avoir besoin d'une aide plus importante. Ceci inclut les personnes potentiellement à risque ou ayant besoin d'un soutien supplémentaire, que ce soit en raison de leur âge (les enfants, les personnes âgées), d'un handicap mental ou physique, ou de leur appartenance à des groupes marginalisés ou exposés à la violence. La section 3.5 propose des conseils pour apporter un soutien à ces personnes vulnérables.

## 1.2 EN QUOI CONSISTENT LES PREMIERS SECOURS PSYCHOLOGIQUES (PSP) ?

D'après Sphère (2011) et le CPI (2007), les premiers secours psychologiques (PSP) décrivent une aide à la fois humaine et soutenante apportée à une personne qui souffre et qui peut avoir besoin de soutien. Voici plus précisément en quoi consistent les PSP :

- » apporter soutien et soin concrets, sans intrusion ;
- » évaluer les besoins et les préoccupations de la personne ;
- » aider les personnes à répondre à leurs besoins essentiels (par exemple, la nourriture et l'eau, les informations) ;
- » écouter la personne sans la pousser à parler ;
- » réconforter les personnes et les aider à se calmer ;
- » aider les personnes à obtenir les informations, les services et le soutien social dont elles ont besoin ;
- » protéger les personnes d'éventuels nouveaux dangers.

### IL FAUT AUSSI COMPRENDRE CE QUE LES PSP NE SONT PAS :

- » Ce n'est pas une aide que seuls les professionnels peuvent apporter.
- » Ce n'est pas un soutien psychologique professionnel.
- » Ce n'est pas un « débriefing psychologique<sup>1</sup> », car on ne parle pas nécessairement de façon détaillée de l'événement à l'origine de la détresse psychologique.
- » On ne demande pas aux personnes d'analyser ce qui s'est produit ou de retrouver la chronologie des événements.
- » Même si les PSP impliquent une capacité d'écoute, il ne s'agit en aucun cas de pousser les personnes à parler de leurs ressentis ou de leurs réactions face à l'événement qu'elles ont vécu.

---

*1 L'OMS (2010) et Sphère (2011) décrivent le débriefing psychologique comme 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. Cette intervention n'est pas recommandée. Elle diffère du débriefing opérationnel généralement utilisé par les travailleurs humanitaires de certaines organisations à la fin d'une mission ou d'une tâche.*

Les PSP constituent une solution alternative au « débriefing psychologique » avéré inefficace. En revanche, les PSP reposent sur des éléments qui semblent particulièrement utiles pour le rétablissement des personnes sur le long terme (diverses études l'ont montré, et de nombreux intervenants en situation de crise partagent cette opinion<sup>2</sup>). Ces éléments incluent :

- » le sentiment d'être en sécurité, soutenu par le groupe, calme et ayant de l'espoir ;
- » l'accès à un soutien social, physique et émotionnel ;
- » le sentiment de pouvoir s'en sortir, en tant que personne et en tant que communauté.

### 1.3 LES PSP : POUR QUI, OÙ ET QUAND ?



#### À QUI SONT DESTINÉS LES PSP ?

Les PSP sont destinés aux personnes en détresse qui viennent d'être confrontées à une situation de crise grave. Vous pouvez aussi bien aider des enfants que des adultes. Cependant, toutes les personnes qui ont vécu une situation de crise n'auront pas nécessairement besoin, ou ne souhaiteront pas forcément recevoir des PSP. N'imposez pas votre aide à ceux qui ne le souhaitent pas, mais restez à la disposition de ceux qui pourraient rechercher un soutien.

<sup>2</sup> Voir Hobfoll, et al. (2007) et Bisson & Lewis (2009) dans la section Références et Ressources

Il y a des situations où certaines personnes ont besoin d'un soutien plus important que les seuls PSP. Vous devez alors connaître vos limites et chercher de l'aide auprès d'autres intervenants, par exemple le personnel médical (s'il y en a), vos collègues ou d'autres personnes du secteur, les autorités locales ou les responsables communautaires et religieux. Dans l'encadré ci-après, nous avons énuméré les personnes ayant besoin d'un soutien immédiat plus important. Il est alors indispensable de leur apporter une aide (médicale ou autre) en priorité car leur vie ou celle d'autrui peut être en danger.

### PERSONNES AYANT BESOIN D'UN SOUTIEN IMMÉDIAT PLUS IMPORTANT :

- » les personnes souffrant de blessures graves et potentiellement mortelles ayant besoin de soins médicaux d'urgence ;
- » les personnes qui sont si bouleversées qu'elles ne peuvent prendre soin d'elles mêmes, ni de leurs enfants ;
- » les personnes qui peuvent se faire du mal ;
- » les personnes qui peuvent faire du mal à autrui.

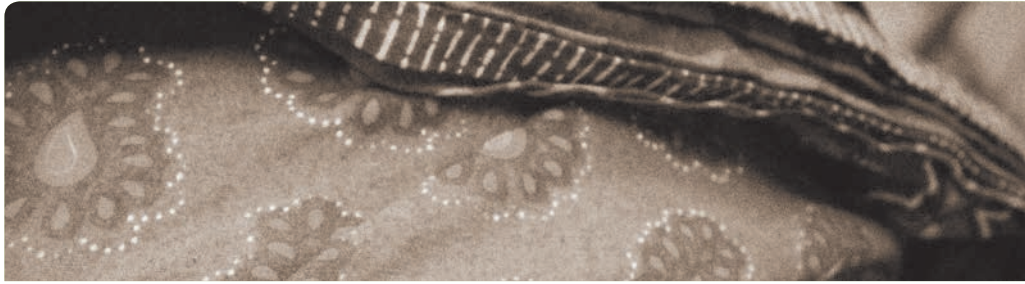
### QUAND LES PSP SONT-ILS PROPOSÉS ?

Si les besoins d'aide et de soutien psychologique peuvent perdurer longtemps après un événement grave, les PSP sont faits pour aider les personnes qui, récemment, viennent de vivre une situation de crise. Vous pouvez commencer à apporter les PSP dès que vous avez établi un premier contact avec des personnes en détresse. Cela se passe généralement au cours de l'événement, ou tout de suite après celui-ci. Il se peut toutefois que ce soit plusieurs jours ou plusieurs semaines après, en fonction de la durée de l'événement et de sa gravité.



## OÙ APPORTER LES PSP ?

Vous pouvez apporter des PSP dès lors que vous estimez que vous êtes suffisamment en sécurité pour le faire. Cela se passe souvent au sein de la communauté, par exemple sur le lieu d'un accident, ou bien là où les personnes en détresse sont accueillies, comme les centres de santé, les abris ou les camps, les écoles et les sites de distribution (nourriture ou autres). Idéalement, essayez d'apporter des PSP dans un lieu avec un minimum de confidentialité et d'intimité pour pouvoir parler. Pour les victimes de certains types d'événements graves, comme la violence sexuelle, l'intimité est essentielle afin d'assurer la confidentialité et le respect de la dignité de la personne.



## CHAPITRE 2

### COMMENT AIDER DE MANIÈRE RESPONSABLE



# UNE AIDE RESPONSABLE EST ASSOCIÉE À QUATRE GRANDS PRINCIPES :

- 2.1 RESPECTER LA SÉCURITÉ, LA DIGNITÉ ET LES DROITS
- 2.2 ADAPTER CE QUE L'ON FAIT POUR PRENDRE EN COMPTE LA CULTURE DE LA PERSONNE
- 2.3 ÊTRE AU COURANT DES AUTRES INTERVENTIONS D'URGENCE
- 2.4 PRENDRE SOIN DE SOI

## 2.1 RESPECTER LA SÉCURITÉ, LA DIGNITÉ ET LES DROITS

Lorsque vous vous chargez d'apporter de l'aide aux victimes d'un événement grave, vous devez agir de manière à respecter la sécurité, la dignité et les droits des personnes que vous aidez<sup>3</sup>. Voici les principes qui s'appliquent à toute personne ou organisation engagée dans l'intervention humanitaire, et notamment si elle apporte des PSP :

### RESPECTER ...

- La sécurité des personnes**
  - » Évitez de mettre les personnes encore plus en danger à cause de vos actions.
  - » Assurez-vous du mieux possible que les adultes et les enfants que vous aidez sont en sécurité et protégez-les des dommages physiques ou psychologiques.
- La dignité des personnes**
  - » Traitez les personnes avec respect, en tenant compte de leurs normes culturelles et sociales.
- Les droits des personnes**
  - » Assurez-vous que les personnes ont accès à l'aide de façon équitable et sans discrimination.
  - » Aidez les personnes à faire valoir leurs droits et à bénéficier du soutien disponible.
  - » N'agissez que dans l'intérêt des personnes que vous rencontrez.

Souvenez-vous de ces principes lors de toutes vos actions auprès de toutes les personnes que vous aidez, quel que soit leur âge, leur sexe ou leur origine ethnique. Réfléchissez au sens de ces principes dans votre contexte culturel. Apprenez et suivez systématiquement les codes de conduite de votre organisation si vous travaillez, bénévolement ou non, dans une organisation qui en est dotée.

Nous proposons une liste de ce qu'il faut faire et ce qu'il faut éviter **sur le plan éthique qui vous guidera afin d'éviter de causer du tort à la personne, de lui apporter les meilleurs soins possibles et d'agir seulement dans son intérêt.**

<sup>3</sup> Pour plus d'informations, veuillez consulter le chapitre de *Sphère sur la protection du Projet Sphère (2011)*.

## À FAIRE



- » Être honnête et digne de confiance.
- » Respecter le droit de la personne de prendre ses propres décisions.
- » Connaître et mettre de côté vos préjugés et à priori.
- » Bien expliquer à la personne que, même si elle refuse votre aide sur le moment, elle peut la solliciter plus tard.
- » Respecter la vie privée de la personne et assurer la confidentialité de son histoire, si cela est approprié.
- » Adopter une attitude appropriée en tenant compte de la culture, de l'âge et du sexe de chaque personne.

## À ÉVITER



- » Ne pas profiter de votre position de personne aidante.
- » Ne jamais demander de l'argent ou un service en échange de l'aide que vous apportez.
- » Ne jamais faire pas de fausses promesses ou donner de fausses informations.
- » Ne pas exagérer vos compétences.
- » Ne pas imposer votre aide, ne pas être intrusif ou insistant.
- » Ne pas pousser les personnes à vous raconter leur histoire.
- » Ne pas divulguer l'histoire des personnes que vous aidez.
- » Ne pas juger la personne sur ses actes ou ses sentiments.

## 2.2

### ADAPTER CE QUE L'ON FAIT POUR PRENDRE EN COMPTE LA CULTURE DE LA PERSONNE

Lors des situations de crise, il y a souvent parmi les populations affectées des personnes de différentes cultures, y compris des minorités ou des individus marginalisés. La culture détermine la manière d'interagir avec les autres, et ce qu'il convient de dire ou de ne pas dire, de faire ou ne pas faire. Par exemple, dans certaines cultures, il est inhabituel de parler de ses sentiments à quelqu'un qui n'est pas de sa famille. Il se peut aussi que les femmes soient supposées parler uniquement à d'autres femmes, ou encore certaines règles concernant la manière de s'habiller ou de se couvrir peuvent être particulièrement importantes.

Vous pouvez être amené à travailler avec des personnes de milieux différents du vôtre. En tant qu'aïdant, il est important que vous connaissiez votre propre culture et vos propres croyances afin de pouvoir laisser de côté vos préjugés éventuels. Proposez votre aide de la manière la plus appropriée et la moins gênante pour les personnes que vous aidez.

Chaque situation de crise est unique. Adaptez ce guide à chaque contexte, en tenant compte des normes sociales et culturelles locales. Dans l'encadré ci-après, vous trouverez les questions que vous pouvez vous poser lorsque vous apportez des PSP dans des cadres culturels différents.





**PENSEZ AUX QUESTIONS SUIVANTES QUAND VOUS VOUS PRÉPAREZ À OFFRIR LES PSP DANS DES CADRES CULTURELS DIFFÉRENTS :**

- |   |  |
|---|--|
| <b>Habillement</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Dois-je m'habiller d'une certaine manière en signe de respect de la culture locale ?</li> <li>» Les personnes affectées ont-elles besoin de certains vêtements pour conserver leur dignité et respecter leurs coutumes ?</li> </ul>   |
| <b>Langue</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Comment se salue-t-on généralement dans cette culture ?</li> <li>» Quelle est la langue parlée ?</li> </ul>   |
| <b>Genre, âge et pouvoir</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Les femmes nécessitant des PSP doivent-elles uniquement avoir des contacts avec des femmes aidantes ?</li> <li>» À qui m'adresser ? (est-ce au chef de famille ou au responsable de la communauté)</li> </ul>   |
| <b>Contact physique et comportement</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Quelles sont les coutumes et usages pour ce qui est du contact physique ?</li> <li>» Est-il convenable de prendre la main de quelqu'un ou de lui toucher l'épaule ?</li> <li>» Y a-t-il des attitudes particulières qu'il faut prendre en compte dans les échanges avec les personnes âgées, les enfants, les femmes (ou autres) ?</li> </ul> |
| <b>Croyances et religion</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Quels sont les différents groupes ethniques et religieux représentés parmi les personnes en détresse ?</li> <li>» Quelles croyances ou pratiques sont importantes pour les personnes affectées ?</li> <li>» Quel est leur point de vue ou explication concernant ce qui s'est passé ?</li> </ul>  |

## 2.3

# ÊTRE AU COURANT DES AUTRES INTERVENTIONS D'URGENCE



Les PSP s'inscrivent dans le cadre plus large d'interventions qui répondent à des urgences humanitaires de grande ampleur (CPI, 2007). Quand des centaines ou des milliers de personnes sont affectées, différentes mesures d'intervention d'urgence sont prises, comme les opérations de recherche et de sauvetage, les soins médicaux d'urgence, les abris, la distribution de nourriture, les activités de recherche des familles et les activités de protection de l'enfance. Il est souvent difficile pour les travailleurs humanitaires et les bénévoles de savoir exactement quels services sont disponibles et où ils se trouvent. C'est le cas lors de catastrophes de grande ampleur et dans les lieux où il n'y a pas encore d'infrastructures de santé ou d'autres services en état de fonctionner.

Essayez de savoir quels sont les services et relais disponibles, de façon à pouvoir renseigner les personnes que vous aidez et les diriger vers les structures appropriées proposant une aide concrète.

## LORS D'UNE INTERVENTION EN SITUATION D'URGENCE, SI POSSIBLE :

- » suivez les consignes des autorités compétentes qui gèrent la crise ;
- » cherchez à savoir quelles sont les interventions d'urgence qui sont organisées et quelles sont les ressources disponibles pour aider les personnes, le cas échéant ;
- » n'entravez pas le travail du personnel de recherche et de sauvetage ou du personnel médical d'urgence ;
- » connaissez votre rôle et ses limites.

Il n'est pas nécessaire d'avoir fait des études dans le domaine psychosocial pour apporter des PSP. Cependant, si vous souhaitez apporter de l'aide dans un contexte de crise, nous vous recommandons d'agir dans le cadre d'une organisation ou d'un groupe communautaire. En travaillant seul, vous pourriez vous exposer à des risques, cela pourrait avoir des effets négatifs sur les efforts de coordination, et il est peu probable que vous puissiez diriger les personnes vers les ressources et le soutien dont elles ont besoin.

## 2.4 PRENDRE SOIN DE SOI

Aider de manière responsable, cela signifie aussi prendre soin de soi, de sa santé et de son bien-être. En tant qu'aidant, vous pouvez être affecté par ce que vous vivez lors de la situation de crise, ou bien vous même ou votre famille avez pu être directement touchés. Il est important d'accorder une grande attention à votre propre bien-être et de vous assurer que vous êtes capable, physiquement et émotionnellement, d'aider les autres. Prenez soin de vous pour pouvoir prendre soin des autres le mieux possible. Si vous travaillez au sein d'une équipe, assurez vous aussi du bien-être de vos collègues (voir le Chapitre 4 pour de plus amples informations sur les soins à donner aux aidants).





# CHAPITRE 3

## APPORTER LES PSP



## DANS CE CHAPITRE, NOUS VERRONS :

- 3.1 COMMENT BIEN COMMUNIQUER
- 3.2 COMMENT SE PRÉPARER – SE RENSEIGNER SUR LA SITUATION
- 3.3 LES PRINCIPES D'ACTION DES PSP : OBSERVER, ÉCOUTER ET METTRE EN CONTACT
- 3.4 COMMENT TERMINER UNE ACTION DE PSP
- 3.5 LES PERSONNES NÉCESSITANT UNE AIDE PARTICULIÈRE



### 3.1 COMMENT BIEN COMMUNIQUER

La manière dont vous communiquez avec une personne en détresse est très importante. Les personnes qui ont vécu une situation de crise peuvent être fortement bouleversées, anxieuses ou désorientées. Il arrive qu'elles se sentent coupables de ce qui s'est passé pendant la crise. **En restant calme et en faisant preuve de compréhension**, vous pouvez aider les personnes en détresse à se sentir plus en sécurité, mieux comprises et plus respectées, et leur donner le sentiment que l'on prend soin d'elles de façon appropriée.

Il se peut qu'une personne qui a vécu un événement grave veuille vous raconter son histoire. Votre écoute peut lui apporter un soutien précieux. Il est toutefois important de **ne pas pousser les personnes** à raconter ce qu'elles ont vécu. Certaines ne voudront peut-être pas parler de ce qui s'est passé ou des circonstances de l'événement. Cependant, il est important pour elles que vous restiez simplement présent à côté d'elles ; faites-leur comprendre que vous êtes là si elles veulent parler, ou alors proposez-leur une aide concrète comme de la nourriture ou un verre d'eau. Ne parlez pas trop ; le silence aussi est important. En restant silencieux un moment, vous laissez à la personne un espace de calme dont elle a besoin, ce qui peut l'aider à exprimer ce qu'elle ressent, si elle le souhaite.

Pour bien communiquer, ayez conscience des mots que vous utilisez, mais aussi de votre langage corporel, comme les expressions de votre visage, les regards, votre gestuelle et votre posture physique quand vous êtes en relation avec la personne (la manière dont vous vous asseyez ou vous vous tenez par rapport à l'autre personne). Chaque culture a ses propres codes de comportement qui sont considérés comme appropriés et respectueux. Parlez et comprenez-vous en respectant la culture, l'âge, le sexe, les coutumes et la religion de la personne.

Vous trouverez ci-après des suggestions quant à ce qu'il convient de dire et de faire, et ce qu'il convient de **ne pas** dire ou faire. Surtout, soyez naturel, franc et sincère lorsque vous proposez votre aide et vos soins.

## À DIRE ET À FAIRE



- » Essayez de trouver un endroit tranquille pour parler, et réduisez au minimum les dérangements.
- » Respectez la vie privée de la personne et assurez la confidentialité de son histoire, si cela est approprié.
- » Positionnez vous près de la personne, mais maintenez une distance appropriée entre elle et vous en fonction de son âge, de son sexe et de sa culture.
- » Faites comprendre à la personne que vous l'écoutez, par exemple, hochez la tête ou acquiescez verbalement.
- » Soyez calme et patient.
- » Donnez des informations concrètes utiles, **si** vous en avez. Soyez honnête sur ce que vous savez et ne savez pas. « Je ne sais pas, mais je vais essayer de me renseigner pour vous ».
- » Communiquez les informations d'une manière compréhensible pour la personne – la simplicité avant tout.
- » Acceptez ce que décrit la personne de ce qu'elle ressent et reconnaissez les pertes et autres événements importants qu'elle vous confie, comme la perte de sa maison ou le décès d'un proche. « Je suis désolé. Je comprends que vous soyez triste ».
- » Soulignez et valorisez les points forts de la personne, et la manière dont elle a réussi à s'en sortir.
- » Permettez des moments de silence.

## À NE PAS DIRE ET À NE PAS FAIRE



- » Ne poussez pas la personne à vous raconter son histoire.
- » N'interrompez pas ou ne pressez pas la personne qui raconte son histoire (ne regardez pas votre montre et ne parlez pas trop vite, par exemple).
- » Ne touchez pas la personne si vous n'êtes pas sûr que cela soit un geste approprié.
- » Ne jugez pas la personne sur ce qu'elle a fait ou n'a pas fait, ou la manière dont elle se sent. Ne dites pas : « Vous ne devriez pas vous sentir ainsi », ou « Vous devriez être heureux d'être en vie ».
- » N'inventez pas ce que vous ne savez pas.
- » N'utilisez pas de termes trop techniques.
- » Ne racontez pas à d'autres l'histoire que quelqu'un vous a racontée.
- » Ne parlez pas de vos problèmes personnels.
- » Ne faites pas de fausses promesses et ne donnez pas de faux espoirs.
- » Ne pensez pas et n'agissez pas comme si vous étiez chargé de résoudre tous les problèmes des autres à leur place.
- » N'écartez pas la personne de ses points forts et de son sentiment d'être capable de se prendre en charge.
- » Ne parlez pas des gens de façon négative (par exemple, ne dites pas de quelqu'un qu'il est « fou » ou « dingue »).

Souvenez-vous de ces conseils sur la bonne communication quand vous **observez, écoutez et mettez en contact** - les principes d'action des PSP sont traités dans les pages suivantes.

## 3.2

# COMMENT SE PRÉPARER- SE RENSEIGNER SUR LA SITUATION

### PRÉPAREZ VOUS

- » Renseignez-vous sur la situation de crise.
- » Renseignez-vous sur les services et les soutiens existants.
- » Renseignez-vous sur les questions de sécurité.



Les situations de crise peuvent être très instables, chaotiques et nécessitent souvent des interventions d'urgence. Cependant, avant de vous rendre sur un terrain de crise, essayez, dans la mesure du possible, de vous renseigner précisément sur la situation. Pour cela, tenez compte des questions suivantes :

## AVANT D'ALLER SUR UN TERRAIN DE CRISE, RENSEIGNEZ-VOUS SUR CE QUI SUIT :

### Questions importantes

#### **La situation de crise**

- » Que s'est-il passé ?
- » Quand et où ceci s'est-il passé ?
- » Combien de personnes sont susceptibles d'être affectées et qui sont-elles ?

#### **Services et soutiens disponibles**

- » Qui répond aux besoins essentiels, comme les soins médicaux d'urgence, la nourriture, l'eau, les abris ou la recherche des familles ?
- » Où et comment les personnes peuvent-elles accéder à ces services ?
- » Qui d'autre apporte une aide ? Les membres de la communauté participent-ils à l'intervention ?

#### **Questions de sécurité**

- » La situation de crise est-elle terminée ou est-elle en cours, comme dans le cas de réplique sismique ou de conflit permanent ?
- » Quels sont les dangers qui peuvent exister dans le secteur, par exemple la présence de groupes rebelles, de mines terrestres ou de infrastructures endommagées ?
- » Y a-t-il des zones à éviter en raison de l'insécurité (par exemple, en raison de risques physiques évidents) ou parce que vous n'êtes pas autorisé à y entrer ?

Ces questions importantes pour votre préparation peuvent vous aider à comprendre la situation dans laquelle vous intervenez, à apporter les PSP de manière plus efficace et à être davantage conscient de votre propre sécurité.





### 3.3

## LES PRINCIPES D'ACTION DES PSP : OBSERVER, ÉCOUTER ET METTRE EN CONTACT

Les PSP reposent sur trois grands principes d'action : observer, écouter et mettre en contact. Ces principes sont utiles pour vous aider à percevoir une situation de crise et y intervenir en toute sécurité. Vous serez en mesure d'aborder les personnes en détresse, de comprendre leurs besoins, de les informer et les mettre en contact avec les groupes de soutien et les structures existants pouvant leur apporter une aide concrète (voir le tableau ci-après).

### OBSERVER

- » Assurez-vous de la sécurité.
- » Identifiez les personnes ayant clairement des besoins essentiels urgents.
- » Identifiez les personnes les plus en détresse.



### ÉCOUTER

- » Abordez les personnes qui peuvent avoir besoin de soutien.
- » Demandez-leur quels sont leurs besoins et leurs préoccupations.
- » Écoutez les personnes, et aidez-les à se calmer.



### METTRE EN CONTACT

- » Aidez les personnes à répondre à leurs besoins essentiels et à accéder aux services existants.
- » Aidez les personnes à gérer les problèmes qu'elles rencontrent.
- » Transmettez des informations.
- » Mettez les personnes en contact avec leurs proches et avec un soutien social.



### OBSERVER

- » Assurez-vous de la sécurité.
- » Identifiez les personnes ayant clairement des besoins essentiels urgents.
- » Identifiez les personnes les plus en détresse.



Les situations de crise évoluent souvent très vite. Ce que vous trouvez sur place peut être différent des informations que vous avez eues avant votre arrivée. Il est donc important de prendre le temps – même quelques instants – d'« observer » la situation autour de vous avant de

proposer votre aide. Si vous vous trouvez soudainement dans une situation de crise sans avoir eu le temps de vous y préparer, ce temps d'observation peut être rapide. Ces quelques instants vous permettront **de rester calme, d'être en sécurité et de réfléchir avant d'agir**. Dans le tableau ci-après, vous verrez les questions qu'il faut prendre en compte et les messages importants au moment où vous « observez » la situation.

OBSERVER	QUESTIONS	MESSAGE IMPORTANT
<b><i>La sécurité</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Quels dangers pouvez-vous identifier dans l'environnement, comme un conflit en cours, des routes endommagées, des bâtiments instables, un incendie ou des inondations ?</li> <li>» Pouvez-vous vous trouver là sans courir de danger ou en faire courir à d'autres personnes ?</li> </ul>	Si vous doutez de la sécurité sur le terrain de la crise, n'y allez pas. Essayez d'obtenir de l'aide pour les personnes qui en ont besoin. Si possible, communiquez avec les personnes en détresse à distance.
<b><i>Les personnes ayant clairement des besoins urgents essentiels</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Voyez-vous des personnes gravement blessées et ayant besoin d'une aide médicale d'urgence ?</li> <li>» Voyez-vous des personnes ayant besoin d'être secourues, comme des personnes prises sous des décombres ou courant un danger immédiat ?</li> <li>» Voyez-vous des personnes ayant des besoins urgents essentiels, comme une protection contre les conditions climatiques, le remplacement de vêtements déchirés ?</li> <li>» Quelles personnes pourraient avoir besoin d'aide, comme un accès à des services essentiels et une aide particulière pour les protéger contre la discrimination et la violence ?</li> <li>» Qui, près de vous, est disponible pour aider ?</li> </ul>	Vous devez être conscient de votre rôle et essayer d'obtenir de l'aide pour les personnes ayant besoin d'une aide spéciale ou ayant clairement des besoins essentiels urgents. Dirigez les personnes gravement blessées vers le personnel médical ou toute autre personne formée aux premiers secours.
<b><i>Les personnes avec des réactions de détresses profonde</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Y a-t-il des personnes qui semblent extrêmement bouleversées, incapables de se déplacer seules, ne réagissant pas à la présence d'autrui ou en état de choc ?</li> <li>» Où et qui sont les personnes en grande détresse ?</li> </ul>	Identifiez les personnes qui pourraient bénéficier des PSP et la meilleure façon de les aider.

Chaque personne peut réagir à une crise de façon différente. Voici des exemples de réactions de détresse en cas de crise :

- » présenter des symptômes physiques (comme des tremblements, des maux de tête, une sensation de fatigue intense, une perte d'appétit, des maux et des douleurs) ;
- » pleurer, être triste, d'humeur dépressive, avoir de la peine ;
- » être anxieux, avoir peur ;
- » être sur ses gardes ou avoir une réaction de sursaut ;
- » s'inquiéter que quelque chose de très grave va se produire ;
- » avoir des insomnies, des cauchemars ;
- » être irritable, en colère ;
- » se sentir coupable, avoir honte (par exemple, d'avoir survécu, ou de ne pas avoir aidé ou sauvé les autres) ;
- » être confus, se sentir coupé de la réalité ou plongé dans une torpeur ;
- » être très renfermé ou figé (la personne ne bouge pas) ;
- » ne pas réagir à la présence et la sollicitation d'autres personnes, ne pas parler du tout ;
- » être désorienté (par exemple, la personne ne se souvient pas de son nom, d'où elle vient ou ce qui s'est passé) ;
- » être incapable de s'occuper de soi ou de ses enfants (par exemple la personne ne mange pas, ne boit pas, ne peut pas prendre des décisions simples).



Certaines personnes peuvent présenter des signes de détresse modérée, voire pas de signes de détresse du tout.

La plupart des gens se rétabliront avec le temps, surtout s'ils arrivent à répondre à leurs besoins essentiels et s'ils sont soutenus, par exemple, par leur entourage ou reçoivent des PSP. Cependant, les personnes qui montrent des signes de détresse profonde ou durable ont besoin de recevoir un soutien plus important que les seuls PSP, en particulier s'ils ne parviennent pas à gérer normalement leur quotidien ou s'ils présentent un danger pour eux mêmes ou autrui. Assurez-vous que ces personnes profondément choquées ne restent pas seules et essayez de les accueillir dans un endroit sûr jusqu'à ce qu'elles se remettent un peu, ou jusqu'à ce que vous ayez obtenu l'aide du personnel de santé, de dirigeants locaux ou d'autres membres de la communauté du secteur.

Essayez également de détecter, dans la population affectée, les personnes ayant probablement besoin d'une aide particulière en termes de soins et de sécurité :

## LES PERSONNES NÉCESSITANT UNE AIDE PARTICULIÈRE (VOIR SECTION 3.5) :

- » Les enfants - y compris les adolescents - surtout ceux qui ont été séparés de leurs parents ou des personnes dont ils dépendent habituellement, peuvent avoir besoin de protection contre les sévices, les abus et l'exploitation. Ils auront aussi probablement besoin d'être pris en charge par les adultes qui les entourent et d'être aidés pour répondre à leurs besoins essentiels.
- » Les personnes ayant des problèmes de santé ou souffrant de handicaps physiques et mentaux peuvent avoir besoin d'une aide spécifique pour être accueillis dans un endroit sûr, être protégés contre les sévices et avoir accès à des soins médicaux et à d'autres services. Il s'agit, par exemple, des personnes âgées fragiles, des femmes enceintes ou des personnes souffrant de graves troubles mentaux ou de troubles de l'audition ou de la vue.
- » Les personnes confrontées à un risque de discrimination ou de violence, comme les femmes ou les membres de certains groupes ethniques, peuvent avoir besoin d'une protection particulière pour être en sécurité en situation de crise, ainsi que d'un soutien pour bénéficier de l'aide disponible.



## ÉCOUTER

- » Abordez les personnes qui peuvent avoir besoin de soutien.
- » Demandez-leur quels sont leurs besoins et leurs préoccupations.
- » Écoutez les personnes, et aidez-les à se calmer.



Il est essentiel d'écouter avec attention les personnes que vous aidez afin de comprendre leur situation et leurs besoins, de les aider à se calmer et de pouvoir leur proposer une aide appropriée. Apprenez à écouter avec :

- » Vos yeux » en accordant toute votre attention à la personne
- » Vos oreilles » en écoutant vraiment ses préoccupations
- » Votre cœur » en faisant preuve de compassion et de respect

## 1. ABORDEZ LES PERSONNES QUI PEUVENT AVOIR BESOIN DE SOUTIEN :

- » Abordez les personnes de manière respectueuse et comme leur culture l'exige.
- » Présentez-vous en indiquant votre nom et le nom de votre organisation.
- » Demandez-leur si vous pouvez les aider.
- » Trouvez si possible un endroit sûr et calme pour parler.
- » Mettez la personne à l'aise, par exemple, en lui offrant de l'eau, si cela est possible.
- » Essayez d'assurer la sécurité de la personne.
  - » Éloignez la personne de tout danger immédiat, si vous pouvez le faire en garantissant votre propre sécurité.
  - » Essayez de protéger la personne de toute exposition aux médias afin de protéger sa vie privée et sa dignité.
  - » Si la personne est en profonde détresse, veillez à ce qu'elle ne reste pas seule.



## 2. DEMANDEZ-LEUR QUELS SONT LEURS BESOINS ET LEURS PRÉOCCUPATIONS :

- » Bien que certains besoins puissent être évidents, comme une couverture ou des vêtements dont les vêtements sont déchirés, demandez-lui toujours de quoi elle a besoin et quelles sont ses préoccupations.
- » Définissez avec la personne ce qui est le plus important pour elle à ce moment précis, et aidez-la à exprimer ses priorités.



## 3. ÉCOUTEZ LES PERSONNES, ET AIDEZ-LES A SE CALMER :

- » Restez près de la personne.
- » Ne la poussez pas à parler.
- » Écoutez-la si elle souhaite parler de ce qui s'est passé.
- » Si elle montre des signes de détresse importante, aidez-la à retrouver son calme et veillez à ce qu'elle ne reste pas seule.



## AIDEZ LES PERSONNES À SE CALMER

Certaines personnes vivant une situation de crise peuvent être très anxieuses ou bouleversées. Elles peuvent sembler désorientées ou dépassées, et manifester des réactions physiques, comme des tremblements, de la difficulté à respirer, ou sentir leur cœur s'emballer. Vous trouverez ci-après des techniques permettant d'aider les personnes en grande détresse à retrouver leur calme au niveau physique et mental :

- » Parlez d'une voix calme et douce.
- » Si c'est approprié d'un point de vue culturel, regardez la personne dans les yeux quand vous lui parlez.
- » Rappelez-lui que vous êtes là pour l'aider et qu'elle est en sécurité, si c'est vrai.
- » Si une personne se sent détachée de la réalité ou déconnectée de son environnement, il peut être utile de l'aider à lui faire prendre conscience d'elle-même et de ce qui l'entoure. Par exemple, vous pouvez lui demander de :
  - » Poser les pieds par terre et de sentir le contact avec le sol.
  - » Taper des doigts ou des mains sur ses genoux.
  - » Remarquer ce qui n'est pas angoissant dans ce qui l'entoure, comme les choses qu'elle peut voir, entendre ou ressentir. Demandez-lui de vous dire ce qu'elle voit et entend.
  - » Inciter la personne à se concentrer sur sa respiration, et à respirer lentement.



## METTRE EN CONTACT

- » Aidez les personnes à répondre à leurs besoins essentiels et à accéder aux services existants.
- » Aidez les personnes à gérer les problèmes qu'elles rencontrent.
- » Transmettez des informations.
- » Mettez les personnes en contact avec leurs proches et avec un soutien social.



Bien que chaque situation de crise soit unique, la plupart des personnes affectées ont besoin des éléments énumérés dans l'encadré ci après.

### BESOINS FRÉQUENTS :

- » Les besoins essentiels, comme un abri, de la nourriture, de l'eau et l'accès à des toilettes.
- » Des services de santé pour soigner les blessures ou trouver de l'aide en cas de problème de santé chronique.
- » Des informations compréhensibles et exactes sur l'événement, les proches et les services disponibles.
- » La possibilité de communiquer avec ses proches, ses amis et les autres soutiens sociaux.
- » L'accès à un soutien spécifique en fonction de la culture ou de la religion de la personne.
- » Etre consulté sur les décisions importantes à prendre, et y participer.

Après un événement grave, les personnes peuvent se sentir vulnérables, isolées ou impuissantes. Dans certains cas, la vie quotidienne est complètement bouleversée. Elles peuvent se trouver privées de leurs sources de soutien habituelles, ou se retrouver soudainement dans des conditions de vie stressantes. Un aspect essentiel des PSP consiste à mettre les personnes en lien avec les structures d'aide concrète. N'oubliez pas que les PSP sont souvent une intervention unique et que vous pourriez n'être disponible pour aider une personne que pendant une courte période. Les personnes affectées devront faire appel à leurs propres capacités d'adaptation pour se rétablir sur le long terme.

**Aidez les personnes à s'aider elles-mêmes et à reprendre le contrôle de la situation.**



## 1. AIDEZ LES PERSONNES À RÉPONDRE À LEURS BESOINS ESSENTIELS ET À ACCÉDER AUX SERVICES

Lorsque vous aidez des personnes à satisfaire leurs besoins essentiels, tenez compte des éléments suivants :

- » Immédiatement après un événement grave, il faut aider la personne en détresse à répondre à ses besoins essentiels, comme la nourriture, l'eau, un abri et l'accès à des toilettes.
- » Cherchez à savoir quels sont les besoins spécifiques des personnes - comme les soins de santé, les vêtements ou le matériel nécessaire pour nourrir les enfants en bas âge (tasses et biberons) - et essayez de les mettre en contact avec l'aide disponible.
- » Assurez-vous que les personnes vulnérables ou marginalisées ne sont pas délaissées (voir section 3.5).
- » Procédez à un suivi auprès des personnes si vous le leur avez promis.

## 2. AIDEZ LES PERSONNES À GÉRER LES PROBLÈMES QU'ELLES RENCONTRENT



Une personne en détresse peut se sentir envahie par les inquiétudes et la peur. Aidez-la à exprimer ses besoins les plus urgents, à les classer par ordre d'importance et à les satisfaire. Vous pouvez, par exemple, lui demander de réfléchir à ce qu'elle doit accomplir immédiatement, et à ce qui peut être remis à plus tard. Le fait de réussir à gérer certains problèmes amène le sentiment de mieux contrôler la situation et renforce les capacités de la personne à y faire face. N'oubliez pas :

- » d'aider la personne à identifier les soutiens dont elle dispose dans la vie, comme les amis ou la famille, et qui peuvent l'aider dans la situation actuelle ;
- » de faire des suggestions concrètes pour permettre à la personne de répondre à ses propres besoins (lui expliquer, par exemple, comment elle peut s'inscrire afin de bénéficier d'une aide alimentaire ou d'une aide matérielle) ;
- » de demander à la personne de se rappeler comment elle a affronté des situations difficiles par le passé, et de souligner sa capacité à réagir et gérer la situation actuelle ;
- » de demander à la personne ce qui l'aide à se sentir mieux. Encouragez-la à utiliser des stratégies d'adaptation positives et à éviter les stratégies d'adaptation négatives (voir le tableau ci-après).



## ADAPTATION

Tout le monde dispose naturellement de mécanismes d'adaptation. Encouragez les personnes à utiliser leurs propres stratégies d'adaptation positives et à éviter les stratégies négatives. Ce processus les aidera à se sentir plus fortes, et à retrouver un sentiment de contrôle sur les événements. Vous devrez adapter les suggestions suivantes pour prendre en compte la culture de la personne et ce qu'il est possible de réaliser dans la situation de crise en cause.

### ***Encouragez les stratégies d'adaptation positives***

- » Reposez vous suffisamment.
- » Mangez aussi régulièrement que possible et buvez de l'eau.
- » Discutez et passez du temps avec votre famille et vos amis.
- » Discutez de vos problèmes avec des personnes de confiance.
- » Pratiquez des activités qui vous aident à vous détendre (marcher, chanter, prier, jouer avec les enfants).
- » Faites de l'exercice physique.
- » Trouvez des moyens d'aider les autres personnes affectées par la crise (sans vous exposer à des risques) et participez aux activités de la communauté.

### ***Découragez les stratégies d'adaptation négatives***

- » Ne consommez pas de drogues, ne fumez pas et ne buvez pas d'alcool.
- » Ne dormez pas toute la journée.
- » Ne travaillez pas tout le temps sans vous reposer ou vous détendre.
- » Ne vous isolez pas de vos amis et de vos proches.
- » Ne négligez pas votre hygiène personnelle.
- » N'ayez pas de comportement violent.



### 3. TRANSMETTEZ DES INFORMATIONS

Les personnes affectées par une situation de crise voudront avoir des informations exactes sur :

- » l'événement ;
- » leurs proches ou les autres personnes affectées ;
- » leur sécurité ;
- » leurs droits ;
- » la manière d'accéder aux services et à ce dont elles ont besoin.



Il peut être difficile d'obtenir des informations exactes après une situation de crise. La situation peut changer, à mesure que des informations sur la situation de crise sont fournies et que des mesures de secours sont mises en place. Les rumeurs peuvent abonder. Vous pourriez ne pas avoir toutes les réponses sur le moment, mais dans la mesure du possible :

- » cherchez à savoir où obtenir des informations correctes, et comment les mettre à jour ;
- » essayez d'obtenir autant d'informations que possible avant d'aborder les personnes pour leur proposer de l'aide ;
- » essayez de vous tenir informé de l'état de la crise, des questions de sécurité, des services disponibles, des déplacements et de l'état de santé des personnes disparues ou blessées ;
- » assurez-vous que les personnes sont informées de ce qui se passe ;
- » si des services sont proposés (services de santé, recherche des familles, abris, distribution de nourriture), assurez vous que les personnes en sont informées et qu'elles y ont accès ;
- » donnez les coordonnées de ces services, ou dirigez directement les personnes vers ces services ;
- » assurez-vous que les personnes vulnérables sont également informées des services existants (voir section 3.5).

Quand vous renseignez les personnes affectées :

- » expliquez-leur d'où proviennent les informations que vous leur communiquez et précisez leur degré de fiabilité ;
- » dites-leur seulement ce que vous savez - **n'inventez pas** et ne donnez pas de faux espoirs ;
- » transmettez des messages simples et précis, et répétez-les afin de vous assurer que les personnes entendent et comprennent les informations fournies ;
- » il peut être utile de transmettre les informations à des groupes de personnes affectées, afin que tout le monde entende le même message ;
- » faites-leur savoir si vous pourrez les tenir au courant de l'évolution de la situation, notamment où et comment.

Lorsque vous transmettez des informations, soyez conscient que la personne aidante peut devenir la cible de la frustration et de la colère si leurs attentes en matière d'aide n'ont pas été satisfaites, par vous-même ou par d'autres. Vous devrez alors rester calme et faire preuve de compréhension.

#### 4. METTEZ LES PERSONNES EN CONTACT AVEC LEURS PROCHES ET AVEC UN SOUTIEN SOCIAL

Il a été démontré que les personnes ayant bénéficié 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. C'est pourquoi la mise en contact des personnes avec leurs proches et avec un soutien social constitue une partie importante des PSP.

- » Aidez les familles à rester ensemble, et les enfants à rester avec leurs parents et leurs proches.
- » Aidez les personnes à communiquer avec leurs amis ou leur famille afin de pouvoir bénéficier d'un soutien ; donnez-leur, par exemple, un moyen d'appeler leurs proches.
- » Si une personne vous explique que la prière, les pratiques religieuses ou le soutien des chefs religieux l'aideraient, essayez de la mettre en contact avec sa communauté spirituelle. Dans l'encadré ci-après, vous trouverez des suggestions sur le thème de la spiritualité en temps de crise.
- » Essayez de créer des liens entre les personnes affectées pour qu'elles puissent s'entraider. Demandez par exemple aux personnes d'aider à s'occuper des personnes âgées ou mettez en lien les personnes qui n'ont pas de famille avec les autres membres de la communauté.



## LA SPIRITUALITÉ EN SITUATION DE CRISE

Dans des situations de crise, les croyances spirituelles ou religieuses des personnes peuvent être très importantes pour les aider à surmonter la douleur et la souffrance, en leur donnant un sens et en apportant de l'espoir. Pouvoir prier et pratiquer des rituels peut apporter un grand réconfort aux personnes en détresse. Cependant, l'expérience d'une crise, surtout si les pertes ont été considérables, peut également conduire certaines personnes à remettre leurs croyances en question. Leur foi peut être mise en doute, renforcée ou modifiée après une telle expérience. Voici des suggestions concernant les aspects spirituels à prendre en compte lors des PSP après une situation de crise :

- » Soyez conscient de la religion de la personne et respectez-la.
- » Demandez-lui ce qui l'aide généralement à se sentir mieux, et encouragez-la à utiliser ces moyens pour faire face à la situation, en y incluant les pratiques religieuses et spirituelles si elle les évoque.
- » Écoutez respectueusement, sans porter de jugement, les croyances ou questions spirituelles abordées par la personne.
- » N'imposez pas vos croyances à la personne, ni votre interprétation spirituelle ou religieuse de la crise.
- » Ne donnez pas votre avis sur l'acceptation ou le rejet d'une croyance ou d'une interprétation spirituelle de la crise, même si la personne vous le demande.

## 3.4 TERMINER VOTRE ACTION DE PSP

Que se passe-t-il après ? Le moment et la manière dont vous terminez votre action de PSP dépendent du contexte de la crise, de votre rôle et de la situation, ainsi que des besoins des personnes que vous aidez. Analysez soigneusement la situation, les besoins de la personne et vos propres besoins. Si c'est approprié, expliquez à la personne que vous partez, et si une autre personne prendra la relève pour l'aider, essayez de la lui présenter. Si vous avez mis la personne en contact avec d'autres services, dites-lui ce qu'elle peut attendre de ces services et assurez-vous qu'elle dispose des informations nécessaires pour continuer à y avoir accès. Quelle que soit l'expérience que vous avez eue avec la personne, quittez-la de manière positive en lui souhaitant bonne chance.



## 3.5

# LES PERSONNES NÉCESSITANT UNE AIDE PARTICULIÈRE



## PARMI LES PERSONNES QUI PEUVENT ÊTRE VULNÉRABLES ET AVOIR BESOIN D'UNE AIDE PARTICULIÈRE EN SITUATION DE CRISE, CITONS :

1. Les enfants, y compris les adolescents.
2. Les personnes souffrant de problèmes de santé ou de handicaps.
3. Les personnes confrontées à un risque de discrimination ou à la violence.

**N'oubliez pas que toutes les personnes ont les moyens de faire face à la situation, y compris les personnes vulnérables. Aidez les personnes vulnérables à utiliser leurs propres ressources et stratégies pour s'en sortir.**

### 1. LES ENFANTS, Y COMPRIS LES ADOLESCENTS

De nombreux enfants, y compris les adolescents, sont particulièrement vulnérables en situation de crise. Les situations de crise viennent souvent perturber leur univers familial, y compris les personnes, les lieux et les habitudes qui leur permettent de se sentir en sécurité. Les enfants affectés par une crise courent le risque d'être exposés à des violences sexuelles, des sévices et d'être exploités, ce qui arrive fréquemment du fait du chaos que provoquent les situations de crise de grande ampleur. Les jeunes enfants sont particulièrement vulnérables, car ils ne peuvent pas répondre seuls à leurs besoins essentiels ni se protéger, et les personnes qui s'occupent d'eux peuvent se sentir dépassées par la difficulté de la situation. Les enfants plus âgés peuvent être victimes de tous types de trafics, d'exploitation sexuelle ou être enrôlés de force par des groupes armés. Les filles et les garçons se trouvent confrontés à des risques quelque peu différents. Généralement, les filles sont les plus exposées à la violence sexuelle et à l'exploitation, et celles qui ont subi des sévices peuvent être stigmatisées et isolées.

La manière dont les enfants réagissent à ces épreuves lors des situations de crise (ils peuvent être, par exemple, témoins de destructions, de blessures ou de décès, ou être exposés aux

intempéries, au manque de nourriture et d'eau) dépend de leur âge et de leur stade de développement. Cela dépend aussi de la relation qu'ils entretiennent avec les personnes qui les prennent en charge et avec d'autres adultes. Par exemple, les jeunes enfants n'ont pas les moyens de comprendre tout ce qu'il se passe autour d'eux, et ont tout particulièrement besoin du soutien des personnes qui s'occupent d'eux.

**Généralement, les enfants sont plus à même de faire face à la situation quand un adulte stable et calme est présent à leurs côtés.**



Les enfants et les adolescents peuvent présenter des réactions de détresse similaires à celles des adultes (voir section 3.3). Ils peuvent aussi développer certaines réactions de détresse spécifiques<sup>4</sup> :

- » Les jeunes enfants peuvent présenter des signes de régression (ils se remettent à faire pipi au lit ou à sucer leur pouce), ils peuvent avoir besoin de s'accrocher aux personnes qui les prennent en charge, et/ou réduire ou cesser leurs activités de jeu ou bien mettre en scène des jeux répétitifs se rapportant à l'événement difficile qu'ils ont vécu.
- » Les enfants en âge d'être scolarisés peuvent penser qu'ils sont responsables des malheurs qui se sont produits, développer de nouvelles peurs, se montrer moins affectueux, se sentir seuls ou chercher à protéger ou à secourir les victimes de la crise.
- » Les adolescents peuvent dire « ne rien ressentir », se sentir différents ou isolés de leurs amis, ou adopter des comportements à risque et des attitudes négatives.



La famille et les autres adultes qui s'occupent des enfants représentent pour eux des sources de protection et de soutien émotionnel essentielles. Les enfants séparés de leurs parents ou des personnes qui les prennent en charge au cours d'une situation de crise peuvent se retrouver dans des lieux qui ne leur sont pas familiers et entourés d'inconnus. Ils peuvent alors avoir très peur et ne sont pas en capacité d'estimer correctement les risques et les dangers qui les

<sup>4</sup> Voir Pynoos, et al. (2009) dans Références et ressources.

entourent. Une première étape très importante consiste à retrouver les familles des enfants et des adolescents isolés pour pouvoir les réunir. N'essayez pas de faire cela tout seul. En cas d'erreurs, vous ne feriez qu'aggraver la situation de l'enfant. Essayez plutôt d'entrer immédiatement en contact avec une organisation de protection de l'enfance digne de confiance qui puisse lancer les démarches et assurer la prise en charge de l'enfant dans de bonnes conditions.

Lorsque les enfants sont accompagnés de leurs parents ou d'autres personnes qui les prennent en charge, essayez de soutenir ces personnes pour qu'elles puissent s'occuper de leurs enfants de façon adaptée. Voici, dans l'encadré ci-après, des suggestions sur la manière dont elles peuvent soutenir les enfants en fonction de leur âge et de leur stade de développement.

## CE QUE LES PERSONNES EN CHARGE D'ENFANTS PEUVENT FAIRE POUR EUX

### **Les nourrissons**

- » Leur apporter chaleur et sécurité.
- » Les tenir à distance du bruit et du chaos.
- » Les câliner et les prendre dans les bras.
- » Leur donner une alimentation et des temps de repos en respectant un rythme régulier, si possible.
- » Leur parler calmement et avec douceur.



### **Les jeunes enfants**

- » Leur accorder du temps et de l'attention autant que possible.
- » Leur rappeler souvent qu'ils sont en sécurité.
- » Leur expliquer qu'ils ne sont pas responsables des malheurs qui se sont produits.
- » Éviter de séparer les jeunes enfants de leurs parents, de leurs frères et sœurs, de leurs proches ou de toute personne les prenant en charge.
- » Essayer autant que possible de maintenir des habitudes et horaires réguliers.
- » Donner des explications simples sur ce qui s'est passé sans donner de détails risquant de les effrayer.
- » Leur donner la possibilité de rester près de vous s'ils ont besoin de votre présence physique ou s'ils ont peur.
- » Se montrer patients avec les enfants qui se mettent à régresser, comme en recommençant à sucer leur pouce ou à faire pipi au lit.
- » Leur donner une chance de jouer et de se détendre si cela est possible.



## CE QUE LES PERSONNES EN CHARGE DES ENFANTS PEUVENT FAIRE POUR EUX (SUITE)

### **Les enfants plus âgés et les adolescents**

- » Leur accorder du temps et de l'attention.
- » Les aider à maintenir un rythme et des habitudes de vie régulières.
- » Leur donner des informations sur ce qui est arrivé et leur expliquer ce qui se passe.
- » Leur dire qu'ils ont le droit d'être tristes. Ne pas s'attendre à ce qu'ils soient forts.
- » Les écouter parler de ce qu'ils ressentent, de leurs craintes, leurs réflexions sans porter de jugement.
- » Fixer avec eux des règles de vie et des attentes claires envers eux.
- » Leur demander à quels dangers ils sont confrontés, les soutenir et discuter avec eux des meilleurs moyens d'éviter les dangers.
- » Les encourager et leur donner l'occasion de se sentir utiles.



Si la personne en charge de l'enfant est blessée, profondément bouleversée ou ne peut pour une autre raison s'occuper de ses enfants, vous pouvez essayer d'obtenir de l'aide pour cette personne et une prise en charge pour les enfants. Dans la mesure du possible, faites intervenir une organisation ou un réseau de protection de l'enfance digne de confiance. Assurez-vous que la personne en charge de l'enfant reste avec lui, et essayez de faire en sorte qu'ils ne soient pas séparés. Par exemple, si la personne en charge des enfants est transportée ailleurs pour recevoir des soins médicaux, essayez de ne pas séparer les enfants de cette personne ou notez le lieu où elle est conduite afin qu'ils puissent être réunis.



Souvenez-vous aussi que des enfants peuvent se trouver sur le lieu d'une situation de crise et assister à des événements horribles, même si eux-mêmes et leurs proches ne sont pas directement touchés. Dans le chaos d'une crise, bien souvent, les adultes sont très occupés et ne sont pas en mesure de surveiller ce que font les enfants, ce qu'ils voient ou entendent. A votre niveau, essayez de les protéger de scènes choquantes ou d'histoires effrayantes.

## CE QUE L'ON PEUT DIRE ET FAIRE POUR AIDER LES ENFANTS

### ***S'assurer qu'ils sont avec leurs proches***

- » Assurez-vous qu'ils sont avec leur famille ou avec les personnes dont ils sont à la charge, dans la mesure du possible. Essayez de faire en sorte qu'ils ne soient pas séparés.
- » Si vous rencontrez des enfants non accompagnés, amenez-les vers un réseau ou une organisation de protection de l'enfance digne de confiance. Ne laissez pas l'enfant sans surveillance.
- » Si aucune organisation de protection de l'enfance n'est présente, prenez vous-même les mesures nécessaires afin de retrouver les personnes qui en ont la charge ou de contacter une autre famille qui pourra s'occuper d'eux.

### ***Assurer leur sécurité***

- » Protégez-les pour qu'ils n'assistent pas à des scènes atroces, avec des personnes blessées ou de terribles destructions par exemple.
- » Assurez-vous qu'ils ne peuvent pas entendre d'histoires choquantes sur l'événement.
- » Protégez-les des médias ou des personnes qui veulent les interviewer et qui ne font pas partie de l'intervention d'urgence.

### ***Écouter, parler et jouer***

- » Restez calme, parlez doucement et faites preuve de gentillesse.
- » Écoutez les points de vue des enfants sur leur situation.
- » Essayez de leur parler en vous mettant au niveau de leur regard, et avec des mots et des explications qu'ils sont capables de comprendre.
- » Présentez-vous par votre nom et dites-leur que vous êtes là pour les aider.
- » Demandez-leur leur nom, d'où ils viennent, et essayez d'obtenir autant d'informations que possible afin de pouvoir les aider à retrouver leurs parents, les personnes dont ils sont à la charge ou d'autres membres de leur famille.
- » Lorsqu'ils sont avec l'adulte qui les prend en la charge, aidez cette personne à s'occuper d'eux.
- » Si vous passez du temps avec des enfants, essayez de les faire jouer ou d'avoir une conversation simple sur leurs intérêts en fonction de leur âge.

**N'oubliez pas que les enfants ont aussi leurs propres ressources pour faire face.** Essayez de les identifier et favorisez les stratégies d'adaptation positives, tout en les aidant à éviter les stratégies négatives. Les enfants plus âgés et les adolescents peuvent souvent aider dans des situations de crise. En trouvant des moyens pour qu'ils puissent participer et aider en toute sécurité, vous pouvez les aider à avoir le sentiment de mieux gérer et contrôler la situation.

## 2. LES PERSONNES SOUFFRANT DE PROBLÈMES DE SANTÉ OU DE HANDICAPS PHYSIQUES OU MENTAUX



Les personnes souffrant de problèmes de santé chroniques (à long terme), de handicaps physiques ou mentaux (y compris les troubles mentaux graves), ou les personnes âgées, peuvent avoir besoin d'une aide particulière pour pouvoir se rendre dans un lieu sûr, accéder à des services médicaux et de soutien, ou pour prendre soin de leur propre personne. Une situation de crise peut aggraver certains problèmes de santé, comme l'hypertension, les problèmes cardiaques, l'asthme, l'anxiété ou les autres troubles physiques et mentaux. Les femmes enceintes ou allaitantes peuvent être fortement stressées par la crise, entraînant des risques pour leur grossesse, leur santé ou la santé de leur nourrisson. Les personnes qui ne peuvent se déplacer seules, qui ont des problèmes de vue ou d'audition, peuvent aussi avoir des difficultés à retrouver leurs proches ou à accéder aux services existants.

Voici des exemples de ce que vous pouvez faire pour aider les personnes souffrant de problèmes de santé ou de handicaps :

- » Aidez-les à trouver un lieu sûr.
- » Aidez-les à répondre à leurs besoins essentiels, comme manger, boire, trouver de l'eau potable, prendre soin d'eux, ou construire un abri grâce aux matériaux fournis par des organisations présentes.
- » Demandez-leur si elles ont des problèmes de santé, ou si elles prennent régulièrement des

médicaments. Aidez les gens à obtenir leurs médicaments ou à avoir accès à des services médicaux s'il y en a.

- » Restez aux côtés de la personne ou, si vous devez partir, essayez de vous assurer que quelqu'un peut l'aider. Pensez à la mettre en contact avec une organisation susceptible d'assurer sa protection, ou une autre structure de soutien appropriée pour l'aider sur le plus long terme.
- » Donnez-lui les informations nécessaires pour qu'elle puisse accéder aux services disponibles.

### 3. LES PERSONNES RISQUANT DE SE TROUVER CONFRONTÉES À UN RISQUE DE DISCRIMINATION OU DE VIOLENCE

Les personnes qui risquent de se trouver confrontées un risque de discrimination ou de violence peuvent être des femmes, des membres de certains groupes ethniques ou religieux, et des personnes souffrant de handicaps mentaux. Elles sont vulnérables, car elles peuvent être :

- » délaissées lorsque des services répondant à des besoins essentiels sont fournis ;
- » exclues des décisions relatives à l'aide, aux services ou aux endroits où aller ;
- » être la cible de violence, notamment de violence sexuelle.

Les personnes exposées à un risque de discrimination ou à la violence peuvent avoir besoin d'une protection particulière en situation de crise, et d'une aide supplémentaire pour répondre à leurs besoins essentiels et avoir accès aux services disponibles. Soyez conscient de la présence et de la situation de ces personnes et apportez-leur votre soutien :

- » trouvez-leur des lieux sûrs où elles peuvent s'installer ;
- » aidez-les à retrouver leurs proches et d'autres personnes de confiance ;
- » renseignez-les sur les services disponibles et aidez-les à entrer directement en contact avec ces services si nécessaire.





# CHAPITRE 4

## PRENDRE SOIN DE VOUS ET DE VOS COLLÈGUES



## DANS CE CHAPITRE, NOUS VERRONS :

- 4.1 COMMENT SE PRÉPARER À AIDER
- 4.2 COMMENT GÉRER LE STRESS : DES HABITUDES DE TRAVAIL ET DE VIE SAINES
- 4.3 SE REPOSER ET RÉFLÉCHIR

Vous ou votre famille pouvez être directement affecté par la situation de crise. Même si vous n'êtes pas directement visé par les événements, vous pouvez être affecté par ce que vous voyez ou entendez quand vous apportez les PSP. En tant qu'aidant, il est important d'accorder une grande attention à votre propre bien-être. Prenez soin de vous pour pouvoir mieux prendre soin des autres !

### 4.1 COMMENT SE PRÉPARER À AIDER

Réfléchissez à la façon de vous préparer au mieux pour intervenir en tant qu'aidant dans des situations de crise. Si possible :

- » Recherchez des informations sur la situation de crise, et sur les rôles et responsabilités des différents intervenants sur place.
- » Tenez compte de votre propre santé, de vos préoccupations personnelles ou familiales, ces éléments étant susceptibles de provoquer un stress important lorsque vous exercez votre rôle d'aidant auprès de personnes en détresse.
- » Soyez sincères envers vous-même et déterminez si vous êtes prêt à aider dans cette situation de crise particulière et à ce moment précis.



## 4.2 COMMENT GÉRER LE STRESS : DES HABITUDES DE TRAVAIL ET DE VIE SAINES



L'une des principales sources de stress pour les aidants est la pression du travail quotidien, surtout en temps de crise. Les longues heures de travail, les responsabilités très importantes, une description des tâches à accomplir floue, les problèmes de communication ou de gestion au sein d'une équipe, et le travail dans des zones peu sûres, etc., sont autant d'exemples de stress associé au travail qui peut affecter les aidants.

En tant qu'aidant, vous pouvez vous sentir responsable de la sécurité et de la prise en charge des personnes vivant une situation de crise grave. Vous pouvez être témoin ou même victimes d'événements extrêmement grave, et être exposé à la destruction, les blessures, la mort ou la violence. Vous pouvez aussi être exposé à la douleur et à la souffrance des autres. Toutes ces expériences peuvent vous affecter, vous et vos collègues.

Réfléchissez à la meilleure manière de gérer votre stress, afin de soutenir vos collègues et de pouvoir bénéficier aussi de leur soutien. Voici des suggestions qui peuvent s'avérer utiles pour gérer votre stress :

- » Réfléchissez à ce qui vous a aidé gérer des situations difficiles par le passé et à ce que vous pouvez faire actuellement pour gérer le stress et rester en pleine possession de vos moyens et de votre énergie.
- » Essayez de prendre le temps pour manger, vous reposer et vous détendre, même pour de brèves périodes.
- » Essayez de vous tenir à des heures de travail raisonnables pour éviter de vous épuiser. Envisagez, par exemple, de diviser la charge de travail entre les aidants, de travailler en vous relayant pendant la phase aiguë de la crise et de vous reposer régulièrement.
- » De nombreuses difficultés peuvent apparaître suite à une situation de crise. Vous pouvez vous sentir impuissant ou frustré parce que vous ne pouvez pas aider les personnes en détresse à résoudre tous leurs problèmes qu'elles rencontrent. N'oubliez pas que vous n'êtes pas responsable de leurs difficultés. Faites ce que vous pouvez pour les aider à retrouver leurs capacités à gérer la situation et à se prendre en charge.
- » Limitez votre consommation d'alcool, de caféine ou de nicotine et évitez de prendre des médicaments sans ordonnance ou sans avis médical.
- » Assurez-vous que vos collègues vont bien, et demandez-leur de s'assurer que vous allez bien. Trouvez des moyens de vous entraider.
- » Discutez avec vos amis, vos proches ou d'autres personnes en qui vous avez confiance afin de vous sentir suffisamment soutenu.

## 4.3

# SE REPOSER ET RÉFLÉCHIR

Prendre le temps de se reposer, de réfléchir est un temps important quand vous terminez votre action d'aïdant. Il se peut que la crise et les besoins des personnes que vous avez rencontrées aient été très durs à affronter, leur douleur et leur souffrance ont pu être très difficiles à supporter. Après avoir apporté votre aide dans une situation de crise grave, prenez le temps de réfléchir à cette expérience, à l'impact qu'elle a eue et à ce qu'elle veut dire pour vous, et de vous reposer. Voici des conseils utiles pour vous aider à récupérer :

- » Discutez de votre expérience lors d'une situation de crise avec un superviseur, un collègue ou une personne de confiance.
- » Reconnaissez ce que vous avez été capable de faire pour aider les autres, en vous souvenant aussi des plus petits gestes, des actions les plus modestes.
- » Apprenez à faire le point et à réfléchir à ce que vous avez bien fait, ce qui ne s'est pas très bien passé et les limites de ce que vous avez pu accomplir dans de telles circonstances, et à l'accepter.
- » Prenez, si possible, le temps de vous reposer et de vous détendre avant de reprendre votre travail et vos activités quotidiennes.

Si vous avez des pensées ou des souvenirs pénibles de l'événement vous submergeant, si vous vous sentez nerveux ou extrêmement triste, si vous avez des difficultés à dormir, si vous consommez beaucoup d'alcool ou prenez des drogues, il est important de demander de l'aide. Parlez-en à un professionnel de la santé ou, si vous le pouvez, à un spécialiste de la santé mentale si ces difficultés durent plus d'un mois.





# CHAPITRE 5

## APPLIQUER CE QUE VOUS AVEZ APPRIS



## LES SCÉNARIOS SUIVANTS SONT DES EXEMPLES DE SITUATIONS DE CRISE DANS LESQUELLES VOUS POUVEZ ÊTRE APPELÉ À INTERVENIR EN TANT QU' Aidant. EN LISANT CES SCÉNARIOS, ESSAYEZ D'IMAGINER :

1. De quoi auriez-vous besoin en toute urgence si quelque chose de similaire vous arrivait ?
2. Qu'est-ce qui serait le plus utile pour vous ?

En imaginant comment vous viendriez en aide aux personnes en détresse dans chacun de ces scénarios, souvenez-vous des principes d'action des PSP, observer, écouter et mettre en contact. Nous avons ajouté quelques questions importantes pour vous aider à réfléchir aux éléments à prendre en compte et aux manières d'intervenir.

### 5.1 SCÉNARIO 1 : LA CATASTROPHE NATURELLE



Vous apprenez qu'un important tremblement de terre vient de frapper le centre-ville, en plein milieu d'une journée de travail. De nombreuses personnes ont été touchées, et des bâtiments se sont effondrés. Vous et vos collègues avez senti la secousse, mais vous allez bien. L'ampleur des dommages reste imprécise. L'organisation qui vous emploie vous a demandé, à vous et à vos collègues, de venir en aide aux rescapés et d'apporter votre soutien aux personnes gravement affectées que vous rencontrez.

**Quand vous vous préparez**, posez-vous les questions suivantes :

- » Suis-je prêt à aider ? Quelles sont mes préoccupations personnelles que je dois gérer ?
- » Quelles sont les informations dont je dispose sur la situation de crise ?
- » Vais-je me déplacer seul ou en groupe, avec des collègues ? Pourquoi ou pourquoi pas ?

### **CE QUE VOUS DEVEZ PRENDRE EN COMPTE :**

- » Lorsque vous vous préparez à apporter votre aide en situation de crise, et surtout après une catastrophe, évaluez les avantages du travail en équipe ou par paires. Le travail en équipe vous aidera à bénéficier de soutien et de renfort dans des situations difficiles, et il est important pour votre sécurité. Vous pourriez aussi être plus efficaces en équipe. L'un d'entre vous peut, par exemple, rester auprès d'une personne en détresse, et l'autre peut se concentrer sur la recherche d'une aide comme des soins médicaux si nécessaire. Essayez si possible de mettre en place un « système d'entraide mutuelle », grâce auquel vous et un autre aidant pouvez vous apporter mutuellement le soutien et l'aide nécessaires.
- » Certaines organisations peuvent vous apporter un soutien, sous forme de matériel, de moyens de transport, d'équipement de communication, d'informations à jour sur la situation ou les problèmes de sécurité, et une coordination avec d'autres membres d'une équipe ou services.

En vous déplaçant dans la ville, **que devez-vous observer ?**

- » L'environnement est-il suffisamment sûr pour que l'on reste sur les lieux ?
- » Quels sont les services et soutiens disponibles ?
- » Y a-t-il des personnes qui ont clairement des besoins essentiels urgents ?
- » Y a-t-il des personnes qui, de façon évidente, souffrent de très fortes réactions émotionnelles ?
- » Qui est susceptible d'avoir besoin d'une aide particulière ?
- » Où puis-je apporter les PSP ?

Quand vous abordez les personnes en détresse, **comment pouvez-vous écouter** du mieux possible ses préoccupations et lui apporter du réconfort ? Quels sont les besoins essentiels que peuvent avoir les personnes affectées ?

- » Quels sont les besoins essentiels que peuvent avoir les personnes affectées ?
- » Comment puis-je m'identifier et me présenter pour proposer mon soutien ?
- » Dans une telle situation, comment vais-je pouvoir protéger et mettre en sécurité les personnes touchées ?
- » Comment vais-je demander à ces personnes quels sont leurs besoins et leurs préoccupations ?
- » Comment puis-je soutenir et réconforter au mieux les personnes affectées ?

## EXEMPLE DE CONVERSATION AVEC UN ADULTE EN DÉTRESSE

Dans cette conversation, vous êtes devant une femme qui se tient debout à côté des débris d'un bâtiment effondré. Elle pleure et tremble, et ne semble pas avoir de blessures physiques.

- Vous :** Bonjour, je m'appelle \_\_\_. Je travaille à l'organisation \_\_\_. Je peux vous parler ?
- La femme :** C'est terrible ! Je rentrais quand le bâtiment s'est mis à trembler ! Je ne comprends pas ce qui se passe !
- Vous :** Oui, il y a eu un tremblement de terre, j'imagine que ça a dû être terrible pour vous. Comment vous appelez-vous ?
- La femme :** Je m'appelle Jasmine - Jasmine Salem. J'ai vraiment peur ! [*elle tremble, pleure*] Je me demande si je devrais entrer et essayer de retrouver mes collègues ? Je ne sais pas comment ils vont !
- Vous :** Madame Salem, ce serait très dangereux d'entrer dans le bâtiment, vous pourriez vous blesser. Si vous voulez, nous pouvons aller là-bas pour parler, c'est moins dangereux, et je peux m'asseoir et rester avec vous quelques minutes. Vous êtes d'accord ?
- La femme :** Oui, s'il vous plaît. [*Vous allez dans un endroit plus calme, à proximité du bâtiment effondré, là où les équipes de secouristes et de médecins travaillent.*]

**Vous :** Voulez-vous que je vous apporte de l'eau ? *[Si possible, proposez un aide concrète, comme de l'eau ou une couverture.]*

**La femme :** Je veux juste rester assise ici un moment.

*[Vous restez assis en silence près de la femme pendant deux ou trois minutes, jusqu'à ce qu'elle recommence à parler.]*

**La femme :** Je me sens vraiment mal ! J'aurais dû rester dans le bâtiment pour aider les autres !

**Vous :** Je vous comprends.

**La femme :** J'ai couru dehors. Mais je me sens tellement mal pour les autres !

**Vous :** C'est difficile de savoir ce qu'il faut faire dans un cas pareil. Mais j'ai l'impression que vous avez eu un bon réflexe en fuyant le bâtiment, sinon vous auriez pu être blessée.

**La femme :** Je les ai vus sortir un corps des décombres. Je crois que c'était mon amie !  
*[en pleurs]*

**Vous :** Je suis désolé. Une équipe de secouristes est en plein travail, et nous saurons plus tard quel est l'état des personnes qui étaient à l'intérieur.

*[La conversation se poursuit encore pendant 10 minutes, et vous écoutez l'histoire de la femme et lui demandez de quoi elle a besoin et ce qui l'inquiète. La conversation s'achève ainsi :]*

**La femme :** Il faut que je sache si ma famille va bien, mais j'ai perdu mon téléphone quand les secousses ont commencé, et je ne sais pas comment faire pour rentrer chez moi.

**Vous :** Je peux vous aider à appeler votre famille ; ensuite, nous pourrions voir comment vous pourriez les retrouver.

**La femme :** Merci. Cela va beaucoup m'aider.

Dans cet exemple de conversation, vous remarquerez que :

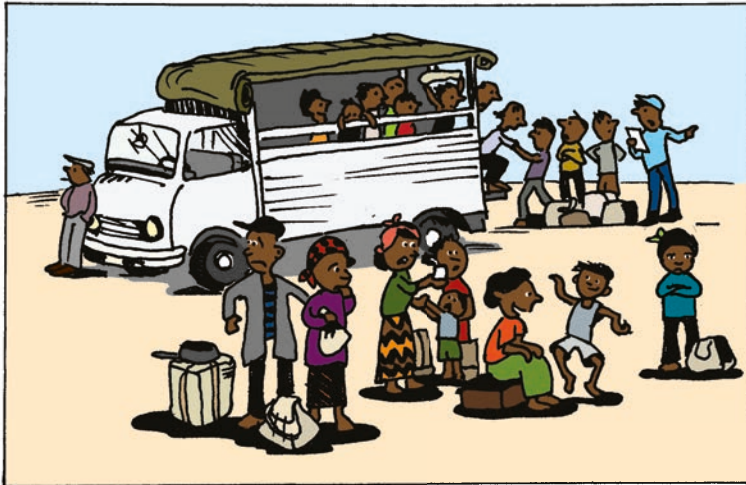
- » vous vous êtes présenté par votre nom et avez dit dans quelle organisation vous travaillez ;
- » vous avez demandé à la personne si elle voulait bien vous parler ;
- » vous vous êtes adressé à la personne par son nom, en utilisant son nom de famille afin de témoigner votre respect ;
- » vous avez protégé la personne en détresse pour ne pas qu'elle risque d'être blessée en l'emmenant dans un endroit sûr ;
- » vous avez proposé une aide concrète à la personne (de l'eau par exemple) ;
- » vous l'avez écoutée et êtes resté près d'elle, sans la pousser à parler ;
- » vous avez pu faire comprendre à la personne qu'elle avait agi de manière appropriée ;
- » vous avez pris le temps de l'écouter ;
- » vous avez identifié les besoins et les préoccupations de la personne ;
- » vous avez entendu et reconnu l'inquiétude de la personne quant à la perte éventuelle de ses collègues ;
- » vous lui avez proposé de l'aider à contacter les membres de sa famille.

**Que pouvez-vous faire pour apporter aux personnes les informations nécessaires** et les **mettre en contact** avec une structure d'aide concrète ?

- » Quelles difficultés peuvent entraver l'accès aux informations concernant les ressources disponibles (nourriture, abris, eau) ou l'accès aux services offerts aux personnes en détresse ?
- » Quelles peuvent être les inquiétudes et préoccupations des personnes affectées par la catastrophe ? Quelles suggestions concrètes puis-je faire pour les aider à résoudre leurs problèmes ?
- » Quelles sont les informations que les personnes affectées veulent avoir ? Où vais-je trouver des informations fiables et récentes sur la situation de crise ?
- » Que puis-je faire pour mettre les personnes en contact avec leurs proches ou avec des services ? Quelles difficultés peuvent se présenter et entraver cette mise en contact ?
- » De quoi les enfants et adolescents ou les personnes ayant des problèmes de santé peuvent-ils avoir besoin ? Comment puis-je **aider** les personnes vulnérables à **retrouver** leurs proches ou à **entrer en contact** avec des services ?

## 5.2

# SCÉNARIO 2 : LA VIOLENCE ET LES DÉPLACEMENTS



Des réfugiés sont conduits à un nouvel endroit par camion, et ils apprennent que c'est là qu'ils vont vivre désormais. Ils ont été déplacés à cause de la guerre qui ravage la région d'où ils viennent. À la descente des camions, certains pleurent, d'autres ont l'air très inquiets, d'autres encore semblent très désorientés, alors que certaines personnes soupirent de soulagement. La plupart des réfugiés ont peur et redoutent de s'installer dans ce nouvel endroit, sans savoir où ils vont dormir, manger ou s'ils recevront des soins médicaux. Certains d'entre eux ont des réactions de peur dès que se produit un bruit fort, croyant entendre encore des coups de feu. Vous êtes bénévole pour une organisation chargée de la distribution de la nourriture et on vous a demandé d'apporter votre aide dans les centres de distribution.

**Quand vous vous préparez**, pensez à ce que vous aimeriez savoir sur cette situation :

- » Qui sont les personnes que je vais aider ? Quelle est leur culture ?
- » Existe-t-il des règles de conduite ou des coutumes que je devrais connaître et respecter ? Par exemple, est-il plus approprié que des femmes aidantes parlent aux femmes réfugiées ?
- » Quelle distance ces personnes ont-elles parcourue ? Que sais-je du conflit qu'elles ont vécu ?
- » Quels sont les services proposés dans le lieu où les réfugiés sont accueillis ?
- » Si je travaille au sein d'une équipe, comment allons-nous nous organiser pour apporter notre aide dans cette situation ? Quelles tâches seront assignées à chaque personne ?

Comment allons nous nous coordonner entre nous et avec les autres groupes d'aidants qui pourraient être présents ?

Quand vous rencontrez le groupe de réfugiés, **que devez-vous observer ?**

- » De quoi la plupart des réfugiés ont-ils besoin ? Ont-ils faim, ont-ils soif, sont-ils fatigués ? Certains d'entre eux sont-ils blessés ou malades ?
- » Y a-t-il des familles ou des personnes d'un même village au sein du groupe des réfugiés ?
- » Y a-t-il des enfants ou des adolescents non accompagnés ? Qui d'autre pourrait avoir besoin d'une aide particulière ?
- » Les personnes qui composent le groupe de réfugiés semblent réagir différemment à cette situation de crise. Quels types de fortes réactions émotionnelles puis-je observer ?

Quand vous abordez des personnes au sein du groupe de réfugiés, **comment pouvez-vous au mieux écouter** leurs préoccupations et leur apporter du réconfort ?

- » Comment me présenter pour proposer mon soutien ?
- » Les personnes ayant subi ou ayant été témoins de violences peuvent être terrorisées et ne pas se sentir en sécurité. Comment les soutenir et les aider à retrouver leur calme ?
- » Comment savoir quels sont les besoins et les préoccupations des personnes qui peuvent nécessiter une aide particulière, comme les femmes ?
- » Comment aborder les enfants et les adolescents non accompagnés pour les aider ?

## EXEMPLE DE CONVERSATION AVEC UN ENFANT NON ACCOMPAGNÉ

À l'extérieur du groupe de réfugiés, vous remarquez un garçon d'une dizaine d'années, seul et apparemment terrorisé.

**Vous :** *[en posant un genou à terre pour être à hauteur de l'enfant]* Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_. Je travaille à l'organisation \_\_\_\_\_ et je suis là pour aider. Comment tu t'appelles ?

**L'enfant :** *[la tête baissée et parlant à voix basse]* Adam.

**Vous :** Bonjour Adam. C'est un long voyage que tu viens de faire. Tu as soif ? *[Proposez quelque chose à manger ou à boire ou un réconfort concret, comme une couverture, si possible.]* Où es ta famille ?

**L'enfant :** Je ne sais pas. *[il commence à pleurer]*

- Vous :** Je vois que tu as peur, Adam. Je vais essayer de trouver des gens pour t'aider à localiser ta famille. Peux-tu me donner ton nom de famille et me dire d'où tu viens ?
- L'enfant :** Oui, je m'appelle Adam Martin. Je viens du village de \_\_\_.
- Vous :** Merci, Adam. Quand as-tu vu ta famille pour la dernière fois?
- L'enfant :** Ma grande sœur était là quand le camion est arrivé pour nous conduire ici. Mais maintenant, je ne la retrouve plus.
- Vous :** Quel âge a ta sœur ? Comment elle s'appelle ?
- L'enfant :** Elle s'appelle Rose. Elle a 15 ans.
- Vous :** Je vais essayer de t'aider à retrouver ta sœur. Où sont tes parents ?
- L'enfant :** Nous avons tous fui le village quand nous avons entendu les coups de feu. Nous avons perdu mes parents. *[en pleurs]*
- Vous :** Je suis désolé, Adam. Tu as dû avoir peur, mais tu es en sécurité maintenant.
- L'enfant :** J'ai peur!
- Vous :** *[sur un ton chaleureux et naturel]* Je comprends. J'aimerais t'aider.
- L'enfant :** Qu'est-ce que je peux faire ?
- Vous :** Je vais rester avec toi un moment, et nous allons essayer de trouver ta sœur. Tu es d'accord ?
- L'enfant :** Oui, merci.
- Vous :** Il y a quelque chose d'autre qui t'inquiète ou dont tu as besoin ?
- L'enfant :** Non.
- Vous :** Adam, c'est important que nous discutons avec les personnes qui sont là-bas, car elles peuvent nous aider à retrouver ta sœur ou d'autres membres de ta famille. Nous allons y aller ensemble et leur parler. *[Il est essentiel d'aider l'enfant à s'inscrire auprès d'une organisation de recherche des familles ou de protection de l'enfance digne de confiance s'il y en a une.]*



Dans cet exemple de conversation, vous remarquerez que :

- » vous avez vu un enfant non accompagné dans la foule de réfugiés ;
- » vous avez posé un genou à terre pour être à sa hauteur ;
- » vous lui avez parlé avec calme et gentillesse ;
- » vous avez obtenu des informations sur la famille de l'enfant, y compris le nom de sa sœur ;
- » vous êtes resté avec l'enfant pendant que vous identifiez une organisation de recherche des familles digne de confiance qui pourra trouver un lieu sûr où l'enfant pourra s'installer jusqu'à ce que l'on trouve sa famille.

**Que pouvez-vous faire pour apporter aux personnes les informations nécessaires** et les **mettre en contact** avec une structure d'aide concrète ?

- » Quels peuvent être les besoins essentiels des personnes ? Quels sont les services disponibles, à ma connaissance ? Comment les personnes peuvent-elles y accéder ?
- » Quelles sont les informations précises que je possède concernant l'organisation de la prise en charge de ces réfugiés ? Quand et où les personnes peuvent-elles obtenir plus d'informations sur ce qui se passe ?
- » Comment puis-je aider à protéger les personnes vulnérables, comme les femmes ou les enfants non accompagnés, pour éviter qu'elles soient exposées à de nouveaux dangers ? Comment aider les personnes vulnérables à entrer en contact avec leurs proches ou avec les services existants ?
- » Quels peuvent être les besoins particuliers de ces personnes, y compris celles qui ont subi des violences ?
- » Que puis-je faire pour aider les personnes à être en contact avec leurs proches ou avec des services ?

## 5.3 SCÉNARIO 3 : L'ACCIDENT



Vous circulez sur une route très fréquentée dans un village situé dans une partie sûre du pays, quand un accident se produit devant vous. Il semble qu'alors qu'il traversait la route avec sa femme et sa fille, un homme ait été renversé par une voiture. L'homme est allongé sur le sol, il saigne et ne bouge pas. Sa femme et sa fille sont près de lui. Sa femme pleure et tremble, et sa fille se tient debout, immobile et silencieuse. Des villageois se sont rassemblés sur la route près de la scène de l'accident.

Dans une telle situation, vous devez réagir rapidement. Cependant, il est important que vous preniez quelques instants au calme et prendre en compte les points suivants alors que **vous vous préparez à aider** :

- » Existe-t-il des risques pour ma sécurité ou celle des autres ?
- » Comment puis-je aborder la situation ?
- » Qu'est-ce qui doit être fait de toute urgence, en particulier pour l'homme qui est gravement blessé ?

### Qu'est-il important d'observer ?

- » Qui a besoin d'aide ? De quel type d'aide ces personnes ont-elles besoin ?
- » Quelle aide puis-je apporter moi-même et quelle aide particulière est nécessaire ?
- » À qui puis-je demander de l'aide ? Quel soutien les personnes présentes sur le lieu peuvent-elles apporter ? Comment peuvent-elles entraver les actions d'aide ou les gêner ?

Au moment où vous établissez le contact avec les personnes impliquées dans l'accident, **comment pouvez-vous au mieux les écouter** et leur apporter du réconfort ?

- » Comment m'identifier et me présenter pour proposer mon soutien ?
- » Comment contribuer à éviter que les personnes ne soient exposées à d'autres dangers ? Y a-t-il des préoccupations particulières au sujet de la fille du blessé qui a été témoin de l'accident de son père et semble abasourdie et en état de choc ? Sa mère est-elle en mesure de s'occuper d'elle et de la réconforter ?
- » Où apporter les PSP, dans un lieu sûr et relativement calme ?
- » Comment vais-je demander à ces personnes quels sont leurs besoins et leurs préoccupations ?
- » Comment puis-je apporter du réconfort aux personnes affectées et les aider à retrouver leur calme ?

## EXEMPLE DE CONVERSATION ET D' ACTIONS : URGENCE MÉDICALE

Au moment où vous évaluez rapidement la situation, assurez-vous que vous pouvez vous approcher du lieu de l'accident en toute sécurité. La route est très fréquentée, et des véhicules continuent à circuler à proximité des personnes affectées et des villageois présents. Vous craignez aussi que le père soit gravement blessé.

**Vous :** Est-ce que quelqu'un a appelé une ambulance ?

**Les villageois :** Non.

**Vous :** *[à un villageois qui se trouve près de vous]* Pouvez-vous appeler une ambulance tout de suite ?

**Le villageois :** Oui, tout de suite !

**Vous :** *[aux autres spectateurs]* Nous devons essayer de dévier la circulation. Pouvez-vous nous aider ?

*[Quelques villageois font signe aux voitures et détournent la circulation.]*

*[En vous approchant des personnes affectées, vous voyez qu'un villageois s'apprête à déplacer le blessé.]*

**Vous :** Ne le déplacez pas s'il vous plaît ! Il pourrait être blessé au cou. Quelqu'un a appelé une ambulance.

*[Si vous-même ou une personne présente est formée au secourisme, administrez les premiers soins au blessé. Vérifiez ou demandez aux personnes présentes de s'assurer que sa femme et sa fille ne sont pas blessées. Une fois le blessé pris en charge et que vous êtes certain que les autres personnes affectées ne souffrent pas de blessures graves, délivrez les PSP.]*

**Vous :** *[à la femme]* Je m'appelle \_\_\_\_\_. Quelqu'un a appelé une ambulance. Est-ce que vous êtes blessée ? Et votre fille ?

**La femme :** *[sanglotant et tremblant]* Non, je n'ai rien.

**Vous :** *[à la femme, d'un ton calme et chaleureux]* Comment vous appelez-vous ?

**La femme :** *[en pleurs]* Hanna, vous pouvez m'appeler Hanna... Mon dieu, mon mari ! Mon mari !

**Vous :** Hanna, je comprends que vous ayez très peur. Une ambulance a été appelée pour s'occuper de votre mari. Je resterai avec vous un moment. Est-ce que vous ou votre fille avez besoin d'autre chose, ou y a-t-il quelque chose d'autre qui vous préoccupe dans l'immédiat ?

**La femme :** Est-ce que ma fille va bien ?

**Vous :** Votre fille n'a pas l'air blessée. Pouvez-vous me dire comment elle s'appelle pour que je puisse lui parler ?

**La femme :** *[tendant la main pour prendre celle de sa fille]* C'est Sarah.

**Vous :** *[d'un ton chaleureux et en vous mettant à la hauteur de l'enfant]* Bonjour Sarah. Je m'appelle \_\_\_\_\_. Je suis là pour vous aider, toi et ta maman.

*[La conversation se poursuit et vous vous apercevez que la fille ne prononce pas le moindre mot. La mère dit que c'est inhabituel pour sa fille, mais reste concentrée sur son mari. La mère dit aussi qu'elle veut accompagner le père à l'hôpital et rester à ses côtés. La fille risque de passer la soirée seule à la maison.]*

**Vous :** Hanna, il vaudrait mieux que votre fille reste avec vous ou avec quelqu'un de confiance. Elle a l'air d'avoir très peur après ce qui s'est passé, et il vaut mieux pour elle qu'elle ne reste pas seule dans l'immédiat. Y a-t-il quelqu'un de confiance qui pourrait rester avec elle ?

**La femme :** Oui, ma sœur pourrait m'aider. Sarah l'aime beaucoup.

**Vous :** Puis-je vous aider à appeler votre sœur ?

**La femme :** Oui, s'il vous plait !

*[Vous aidez la femme à contacter sa sœur pour que sa fille puisse passer la soirée avec sa tante. Vous conseillez aussi à la mère d'accompagner sa fille dans un centre médical si elle reste mutique au cours des jours suivants.]*

**Vous :** Quand l'ambulance arrivera, je demanderai où ils vont emmener votre mari et je vous dirai si vous et votre fille pouvez les accompagner.

*[Quand l'ambulance arrive, vous vérifiez comment éviter de séparer la famille lorsque le blessé est transporté à l'hôpital.]*

Dans cet exemple de conversation et d'actions, vous remarquerez que :

- » vous avez commencé par analyser rapidement la situation pour savoir si vous pouviez vous rendre sur la scène de l'accident et voir qui était gravement blessé ;
- » vous vous êtes assuré qu'une ambulance était immédiatement appelée pour s'occuper du blessé, et avez empêché qu'il soit déplacé et risque de souffrir d'autres blessures ;
- » vous avez essayé d'agir de façon à éviter des blessures ou dangers pour les autres personnes (par exemple, en faisant attention à la circulation sur la route) ;
- » vous avez parlé respectueusement et chaleureusement à la femme et à sa fille ;
- » vous vous êtes adressé à l'enfant en vous mettant à sa hauteur ;
- » vous avez aidé la femme à prendre les mesures nécessaires pour que quelqu'un s'occupe de sa fille ;
- » vous avez pris les mesures nécessaires pour que la famille reste ensemble une fois le blessé conduit à l'hôpital.

**Que pouvez-vous faire pour apporter aux personnes les informations nécessaires et les mettre en contact** avec une structure d'aide concrète ?

- » Quels besoins essentiels les personnes en détresse et non blessées peuvent-elles avoir dans cette situation de crise ?
- » Quelles peuvent être les inquiétudes et les préoccupations des différentes personnes présentes dans ce scénario ?
- » Quelles informations voudront-elles ?
- » Que puis-je faire pour mettre les personnes en contact avec des proches qui peuvent leur apporter du soutien ?

# Les premiers secours psychologiques : Guide de poche

## EN QUOI CONSISTENT LES PSP ?

On décrit les premiers secours psychologiques (PSP) comme étant une aide à la fois humaine et soutenante apportée à une personne qui souffre et qui peut avoir besoin de soutien.



Apporter des PSP de manière responsable, cela veut dire :

1. Respecter la sécurité, la dignité et les droits.
2. Adapter ce que l'on fait pour prendre en compte la culture de la personne.
3. Savoir quelles sont les autres mesures d'intervention d'urgence.
4. Prendre soin de soi.

### PRÉPAREZ-VOUS

- » Renseignez-vous sur la situation de crise.
- » Renseignez-vous sur les services et les soutiens disponibles.
- » Renseignez-vous sur les questions de sécurité.

## LES PRINCIPES D'ACTION DES PSP :

### OBSERVER

- » Assurez-vous de la sécurité.
- » Identifiez les personnes ayant clairement des besoins essentiels urgents.
- » Identifiez les personnes en profonde détresse.



### ÉCOUTER

- » Abordez les personnes qui peuvent avoir besoin de soutien.
- » Demandez-leur quels sont leurs besoins et leurs préoccupations.
- » Écoutez les personnes, et aidez-les à se calmer.



### METTRE EN CONTACT

- » Aidez les personnes à répondre à leurs besoins essentiels et à accéder aux services.
- » Aidez les personnes à gérer les problèmes qu'elles rencontrent.
- » Transmettez des informations.
- » Mettez les personnes en contact avec leurs proches et avec un soutien social.



## ÉTHIQUE :

Voici une liste de conseils sur ce qui est « à faire et à ne pas faire sur le plan éthique » : elle sert à éviter de nuire à la personne, à lui fournir les meilleurs soins possibles et à agir seulement dans son intérêt. Proposez votre aide de la manière la plus appropriée et la plus réconfortante pour ceux qui la reçoivent. Pensez à ce que signifient ces conseils sur le plan éthique, dans votre contexte culturel.

### à faire



- » Être honnête et digne de confiance.
- » Respecter le droit de la personne de prendre ses propres décisions.
- » Connaître et mettre de côté vos préjugés et parti pris.
- » Bien expliquer à la personne que, même si elle refuse d'être aidée, elle pourra toujours avoir accès à cette aide plus tard.
- » Respecter la vie privée de la personne et s'assurer de la confidentialité de son histoire, si cela est approprié.
- » Adopter une attitude appropriée en tenant compte de la culture, de l'âge et du sexe de chacun.

### à ne pas faire



- » Ne pas exploiter votre relation en tant qu'aidant.
- » Ne jamais demander de l'argent ou un service en échange de l'aide que vous apportez.
- » Ne jamais faire de fausses promesses ou donner de fausses informations.
- » Ne pas exagérer vos compétences.
- » Ne pas imposer votre aide, ne pas insister ou vous imposer.
- » Ne pas obliger quelqu'un à vous raconter son histoire.
- » Ne pas divulguer l'histoire des personnes que vous aidez.
- » Ne pas juger quelqu'un sur ses actes ou ses sentiments.

## LES PERSONNES QUI ONT BESOIN DE PLUS QUE DE SEULS PSP :

Certaines personnes auront besoin de plus que de simples PSP. Ayez conscience de vos limites et demandez de l'aide à d'autres personnes capables de fournir une assistance médicale ou autre, pour sauver des vies.

### LES PERSONNES AYANT BESOIN D'UN SOUTIEN IMMÉDIAT PLUS APPROFONDI :

- » Les personnes victimes de blessures graves et potentiellement mortelles ayant besoin de soins médicaux d'urgence.
- » Des personnes qui sont si bouleversées qu'elles ne peuvent prendre soin ni d'elles-mêmes, ni de leurs enfants.
- » Des personnes qui peuvent se faire du mal.
- » Des personnes qui peuvent faire du mal à autrui.

# RÉFÉRENCES ET RESSOURCES

Bisson JI & Lewis C. (2009), *Systematic Review of Psychological First Aid*. Commandé par l'Organisation mondiale de la Santé (disponible sur simple demande)

Brymer M., Jacobs A., Layne C., Pynoos R., Ruzek J., Steinberg A., *et al.* (2006). *Psychological First Aid: Field operations guide* (2e éd.). Los Angeles : National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid> et <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>

Freeman C., Flitcroft A., & Weeple P. (2003) *Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups*. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital

Hobfoll S., Watson P., Bell C., Bryant R., Brymer M., Friedman M., *et al.* (2007) « Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence ». *Psychiatry* 70 (4) : 283-315

Comité Permanent Interorganisations (CPI) (2007). *Directives du CPI concernant la santé mentale et le soutien psychosocial dans les situations d'urgence*. Genève : CPI. [http://www.who.int/mental\\_health/emergencies/iasc\\_guidelines\\_french.pdf](http://www.who.int/mental_health/emergencies/iasc_guidelines_french.pdf)

Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (2009) « Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication ». Dans : *Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit* (Manuel du participant et Manuel du formateur). Danemark : Centre de référence de la Fédération internationale pour le soutien psychosocial. Disponible à l'adresse suivante : [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

Pynoos R., Steinberg A., Layne C., Briggs E., Ostrowski S. et Fairbank J. (2009). « DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations ». *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8

Le Projet Sphère (2011) *Charte humanitaire et normes minimales pour les interventions lors de catastrophes*. Genève : Le Projet Sphère. <http://www.sphereproject.org>

TENTS Project Partners. *The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents*. Téléchargeable à l'adresse suivante : <http://www.tentsproject.eu>

War Trauma Foundation et World Vision International (2010). *Psychological First Aid Anthology of Resources*. Téléchargeable aux adresses suivantes : [www.wartrauma.nl](http://www.wartrauma.nl) et [www.interventionjournal.com](http://www.interventionjournal.com)

Organisation mondiale de la Santé (2010). *Guide d'intervention mhGAP pour lutter contre les troubles mentaux, neurologiques et liés à l'utilisation de substances psychoactives dans les structures de soins non spécialisées*. Genève : Programme d'action Comblant les lacunes en santé mentale de l'OMS. [http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789242548068\\_fre.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789242548068_fre.pdf)



# NOTES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# NOTES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



*Ce guide a bénéficié du soutien de...*

Action contre la Faim



Croix-Rouge Américaine



CARE Autriche



Église de Suède



HealthNet TPO



Comité international  
de la Croix-Rouge



International Medical Corps



Organisation internationale  
pour les migrations



Medicos del Mundo



Mercy Corps



NGO Forum for Health



Haut-Commissariat des Nations  
Unies aux droits de l'homme



Plan International



Regional Psychosocial Support  
Initiative - REPSSI



Terre des Hommes



UNICEF



Département de la gestion  
des Nations Unies



Département de la sûreté et de la  
sécurité des Nations Unies



Haut-commissariat des Nations  
Unies pour les Réfugiés



War Child

