

BONNES PRATIQUES D'INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES EN TERME DE SÉCURITÉ CIVILE

D'abord, nous identifions quatre phases d'intervention à mettre en place en contexte de sécurité civile, soit **la préparation, l'intervention psychosociale immédiate, l'intervention psychosociale transitoire et le rétablissement**. Il est difficile d'identifier un début et une fin à chacune des phases, car cela s'inscrit dans un processus d'intervention continue. La pandémie aura d'importantes répercussions sur la population à court et moyen terme. Il est donc primordial que les intervenants psychosociaux soient déployés rapidement, car plus les services sont offerts tôt aux personnes sinistrées, moins les impacts psychosociaux risquent d'être prédominants.

Points importants à retenir

- Lors d'interventions en contexte de sécurité civile, les intervenants doivent aller de l'avant et être **proactifs** afin de cerner les besoins actuels de la population ou de leur charge de cas. En ce sens, ceux-ci doivent contacter rapidement leurs clientèles pour évaluer leur état et mettre en place les services nécessaires.
- Les professionnels doivent identifier la **clientèle vulnérable** qui sera priorisée pour des interventions.
- Les intervenants seront appelés à s'impliquer dans un **contexte de fortes incertitudes** et devront sortir de leur zone de confort lors de leurs interventions afin de s'adapter au contexte de pandémie.
- Les intervenants intéressés à approfondir leurs connaissances en termes de sécurité civile peuvent suivre une formation en ligne : <https://bit.ly/covidfcp>. **Cette page de l'ENA propose des formations et des outils en lien avec la COVID-19.**

Phase de préparation

Cette étape est primordiale afin de préparer une réponse adéquate aux besoins de la population. En outre, d'avoir des alignements clairs en termes d'organisation des services dans notre établissement de soins de santé et de services sociaux, mais aussi en lien avec la communauté et les partenaires. Dans la situation actuelle de la pandémie, nous devons prendre en considération que les procédures habituelles risquent de devenir rapidement insuffisantes et nous devons ainsi réfléchir à une offre de service plus adaptée aux besoins immédiats dans le contexte de la COVID-19. **Une bonne préparation reste le meilleur moyen pour prévenir une confusion et diminuer les risques de crises au sein de l'organisation.**

Principes d'interventions

- ❖ **S'assurer de la disponibilité des intervenants**, de leur motivation et de leur engagement. Mettre à jour cette information régulièrement, car, dans un contexte de pandémie, la disponibilité peut varier.
- ❖ **Prévoir des mesures à mettre en place pour s'assurer du maintien des services essentiels** au sein de l'établissement (ex. : délestage).
- ❖ **Établir une procédure pour la transmission des informations** provenant des instances publiques ou de notre CISSS. Par exemple, transmettre l'Info COVID-19 à l'ensemble du personnel et assurer la fluidité des informations à l'intérieur des services et entre les directions (ex. : Info-Social).
- ❖ **Préparer la population cible de chacune des directions cliniques aux problématiques** possibles qui pourraient être rencontrées et en faire des plans d'action.
- ❖ **Identifier les clientèles vulnérables**, soit d'une clientèle exposée à la COVID-19, défavorisée (isolement, pauvreté, faible scolarité) ou fragilisée (maladie physique et mentale, consommateur (drogue ou alcool), instabilité conjugale ou familiale, antécédent de traumatisme). Voir la documentation du MSSS : **Pandémie Covid-19 - Trousse portant sur l'identification des personnes à risque de vulnérabilité psychosociale** (Fiche 5, p. 18).

Phase d'intervention psychosociale immédiate

Il s'agit en fait des interventions qui doivent être mises en place dès le signalement de la pandémie. À la suite d'une évaluation sommaire de la situation, les intervenants sont déployés rapidement pour passer à l'action, en collaboration avec les autres partenaires (Croix-Rouge, pompiers, policiers, différents ministères). Dans cette phase, les interventions devraient être concentrées principalement sur les besoins de base, tels que la sécurité, la santé et l'alimentation en lien avec la COVID-19. Les intervenants devront être créatifs et innover dans leur façon de joindre les usagers, tout en s'adaptant aux besoins actuels de la population et de la clientèle prise en charge ainsi que de leur entourage (voir Annexe 1). Il est nécessaire que ce déploiement soit amorcé rapidement, tout en maintenant une bonne coordination et la sécurité des intervenants, car **il est démontré qu'une intervention rapide diminue les impacts psychosociaux et augmente la rapidité du rétablissement par la suite.**

Principes d'interventions

- ❖ **Être un modèle au niveau de ses réactions**, en adoptant une attitude calme, positive et courtoise. Être vigilant face à ses propres réactions émotionnelles ainsi qu'à celles de ses collègues de travail.
- ❖ **Être disponible pour la clientèle** et ne pas attendre que des besoins spécifiques soient nommés à l'intervenant.
- ❖ **Identifier les clientèles vulnérables** et rester à l'affût des usagers qui sont davantage à risque de développer des symptômes de stress et d'anxiété. Mettre en place avec les usagers des plans d'action à court terme en lien avec la COVID-19. S'assurer d'indiquer dans le I-CLSC (suivant les recommandations des pilotes) les clientèles identifiées comme telles. Voir la documentation du MSSS : **Pandémie Covid-19 - Trousse portant sur l'identification des personnes à risque de vulnérabilité psychosociale (Outil p. 38 et Annexe 1, p. 42).**
Annexe 2; Grille à compléter, clientèle vulnérable et mise en priorité.
- ❖ **S'assurer du respect des éléments culturels.** Par exemple, valider les pratiques à tenir lors de visite à domicile. Pour certaines personnes, le fait de ne pas enlever ses souliers peut être perçu comme inadéquat. S'assurer d'avoir accès à un service d'interprète, au besoin.

- ❖ **S'assurer de garder la confidentialité** et adapter nos interventions en fonction du milieu. Par exemple, si l'intervenant soupçonne une dynamique de violence conjugale, celui-ci devrait s'assurer d'être dans un endroit qui ne met pas en danger la victime potentielle.

Stratégies d'intervention	Phase d'intervention immédiate	À éviter
<p>Prendre contact avec les personnes affectées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contacter tous les usagers sur les listes d'attente et dans les charges de cas. ○ Considérer les besoins des proches des usagers joints. ○ Vérifier les besoins immédiats et urgents. ○ Rassurer la clientèle en donnant des informations justes sur le contexte actuel. ○ Normaliser les émotions et les réactions vécues. ○ Créer le plus rapidement un lien de confiance. ○ Utiliser des stratégies pour rendre confortable l'utilisateur (par exemple, débiter la conversation par des sujets plus informels – activités, intérêts, réseau). ○ Lui donner toute votre attention et penser à lui offrir malgré l'intervention téléphonique qu'il prenne le temps de se servir un breuvage. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ne pas donner de fausses assurances « ça passera avec le temps » ou faire des commentaires comme « moi aussi j'ai déjà vécu ça », « tout va bien », « pauvre vous », « vous faites tellement pitié ». ○ Éviter de diriger les gens vers l'hôpital; favoriser un contact vers les lignes téléphoniques fournies par les ministères (telles que le 811).
<p>Faire renaître le sentiment de sécurité et de confort</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Choisir un lieu confidentiel où la personne est à l'aise de communiquer. ○ S'assurer que les usagers sont dans un environnement sécuritaire (ex. : personne âgée exposée à une possible transmission du virus). ○ Respecter les règles d'hygiène et de la distanciation sociale. ○ Renseigner la personne avec de l'information juste à l'aide des communications du ministère (ex. : informer sur ce qui est fait pour les aider, les étapes à venir, les services disponibles, les réactions normales, le processus d'adaptation, etc.). ○ Vérifier si les gens ont des questions et répondre le mieux possible (aller chercher l'information demandée). ○ Encourager la personne à diminuer son temps passé sur les réseaux sociaux, à écouter les nouvelles ou de l'information en continu. ○ Respecter le fait que certaines personnes ne voudront pas discuter avec vous; parfois seulement la présence d'un intervenant calme est suffisante pour rassurer la personne. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ne pas présumer que toutes les personnes désirent parler ou ont besoin de parler.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Favoriser l'entraide en suggérant des prises de contact avec les personnes les plus affectées de leur entourage. ○ Permettre aux personnes de s'impliquer activement dans des activités concrètes (ex. : cours de cardio en ligne, méditation, lecture, sudoku, jeux de société, bricolage, cours de danse en ligne sur Internet). ○ Renforcer les comportements positifs. 	
Recueillir l'information	<ul style="list-style-type: none"> ○ Poser des questions ouvertes pour obtenir davantage d'information sur les signes et symptômes liés au stress de la pandémie. ○ Valider les pertes subies; en contexte de pandémie, les deuils deviennent une épreuve s'ajoutant au stress déjà présent. ○ Mettre l'accent sur les besoins immédiats comme l'alimentation, la médication, la consommation, le réseau social. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Éviter de faire un interrogatoire en profondeur auprès de la personne.
Stabiliser les personnes en détresse élevée	<ul style="list-style-type: none"> ○ Repérer les usagers démontrant des signes de stress, d'anxiété ou de détresse (s'adapter en fonction de l'âge). ○ Aller vers la personne avec une attitude calme et bienveillante. ○ Identifier les facteurs de risque (isolement, perte d'emploi, violence conjugale, idées suicidaires, séparation récente, conflit de garde d'enfants, problème de santé mentale, etc.) ainsi que de protection (routine de vie stable, exercice physique, réseau social, etc.). ○ Estimer la dangerosité selon la formation sur les bonnes pratiques; advenant que cela nécessite une intervention de crise ou une évaluation de l'état mental, faire le lien avec l'équipe de crise en place ou le 811. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Éviter de questionner la personne sur les détails entourant les faits; cela pourrait contribuer à maintenir son état instable.
Reprendre les liens avec le réseau social	<ul style="list-style-type: none"> ○ En contexte de pandémie, malgré le respect de la distanciation sociale et de la diminution des contacts en face à face, il est important de réunifier les familles et d'obtenir du soutien de son réseau social (ex. : prendre contact par téléphone ou Internet, réseau social, Zoom, Skype, FaceTime; effectuer des soupers en ligne avec la famille). ○ Pour les individus isolés ou sans réseau de soutien, identifier avec eux les personnes qui pourraient les aider dans la situation actuelle (ex. : faire une référence aux services de la Croix-Rouge afin que des appels amicaux soient effectués). ○ Maintenir la famille informée des mesures prises. 	

Phase psychosociale transitoire

Cette phase débute normalement lorsque la sécurité immédiate de l'usager n'est plus en jeu. En ce sens, l'évolution dans cette phase sera différente en fonction de la réalité de chaque individu. Il s'agit ici d'interventions permettant la reprise des activités et du fonctionnement des personnes atteintes ou des proches. Plusieurs interventions peuvent être mises en place par les professionnels dans l'objectif de favoriser le rétablissement et de prévenir une détérioration de l'état mental des personnes concernées de près ou de loin.

Stratégies d'intervention	Phase psychosociale transitoire
Activités d'information collectives	Dans un contexte de pandémie, nous ne pouvons pas nous permettre de faire des rassemblements pour transmettre l'information ou faire de la psychoéducation à un grand nombre de personnes. Nous pouvons cependant nous adapter en remettant l'information (fiches explicatives sur le stress, le deuil, l'hygiène, comment parler aux enfants), de manière virtuelle, en les affichant dans les lieux publics essentiels (ex : pharmacie, CLSC) ou en les remettant aux usagers dans les paniers d'aide alimentaire (Publisac ou autres).
Consultation téléphonique Info-Social	Il est important de s'assurer que les intervenants présents sur les lignes Info-Social aient l'information juste sur la situation et les directives claires pour les références vers les différentes installations. En ce sens, si vous êtes confrontés à une situation particulière, il faut informer votre coordonnatrice clinique afin de faire le lien avec Info-Social.
Séance d'information psychosociale	Il s'agit de faire une rencontre avec plusieurs personnes concernées pour permettre un échange, de modifier les perceptions erronées, les informer sur les activités et services, repérer les personnes les plus affectées. Évidemment, en contexte de pandémie, ce type d'intervention ne peut avoir lieu, cependant il est permis de réfléchir à différentes modalités pour permettre ce type d'intervention sans contact en face à face. Par exemple, vous pourriez organiser une conférence téléphonique auprès d'une population ciblée.
Relance téléphonique	Cette modalité est particulièrement importante en contexte de pandémie. Cela permet de poursuivre une évaluation des besoins et de l'état de la personne atteinte ou non, permet de repérer les gens plus vulnérables, d'outiller la personne et ses proches sur les stratégies d'adaptation, de normaliser les émotions et de remettre les informations nécessaires et pertinentes. Il importe de respecter le rythme des relances en fonction de l'évolution de la situation. Nous privilégions d'adapter un rythme plus soutenu au début et de distancier les interventions lorsque la situation se stabilise.
Suivi psychosocial	En ce qui a trait aux suivis actifs, et les usagers de la liste d'attente, il importe de privilégier les objectifs et leurs interventions en lien avec la problématique de la pandémie.

SUIVI PSYCHOSOCIAL, EXEMPLE D'INTERVENTION

**Soutenir les habiletés
et les stratégies
d'adaptation
déjà acquises**

Il s'agit de bien identifier le problème, de se fixer un objectif réaliste dans le contexte, de répertorier les options/solutions possibles et d'établir la meilleure solution. Il est important de tenir compte de l'état de la personne, de son niveau de stress et d'anxiété.

Il faut dans un premier temps identifier les réactions difficiles et leur déclencheur. Par la suite, en validant les moyens déjà utilisés par la personne, il est possible de renforcer ou de modifier certains moyens.

**Soutenir la gestion
des réactions**

**Encourager
la pensée positive**

Pour permettre de modifier certaines pensées, il faut d'abord identifier les pensées négatives ou non constructives; par la suite, il faut les remplacer par une pensée qui donne davantage d'espoir.

Reprendre certaines activités qui amènent des moments plus positifs; faire une liste et planifier les activités permettent davantage une mise en application de cette stratégie.

**Encourager la personne
à faire des activités**

Mobiliser son réseau

Il est certain qu'en contexte de pandémie, cette étape demeure difficile, cependant lors de période de stress ou de deuil, il est important de se sentir entouré et de pouvoir compter sur son réseau de soutien. En utilisant les moyens technologiques, il est possible de maintenir le réseau. Pour l'intervenant, il est important d'aider à trouver des alternatives aux rassemblements et de faire ressortir chez la personne qu'elle est son réseau de soutien.

Phase de rétablissement

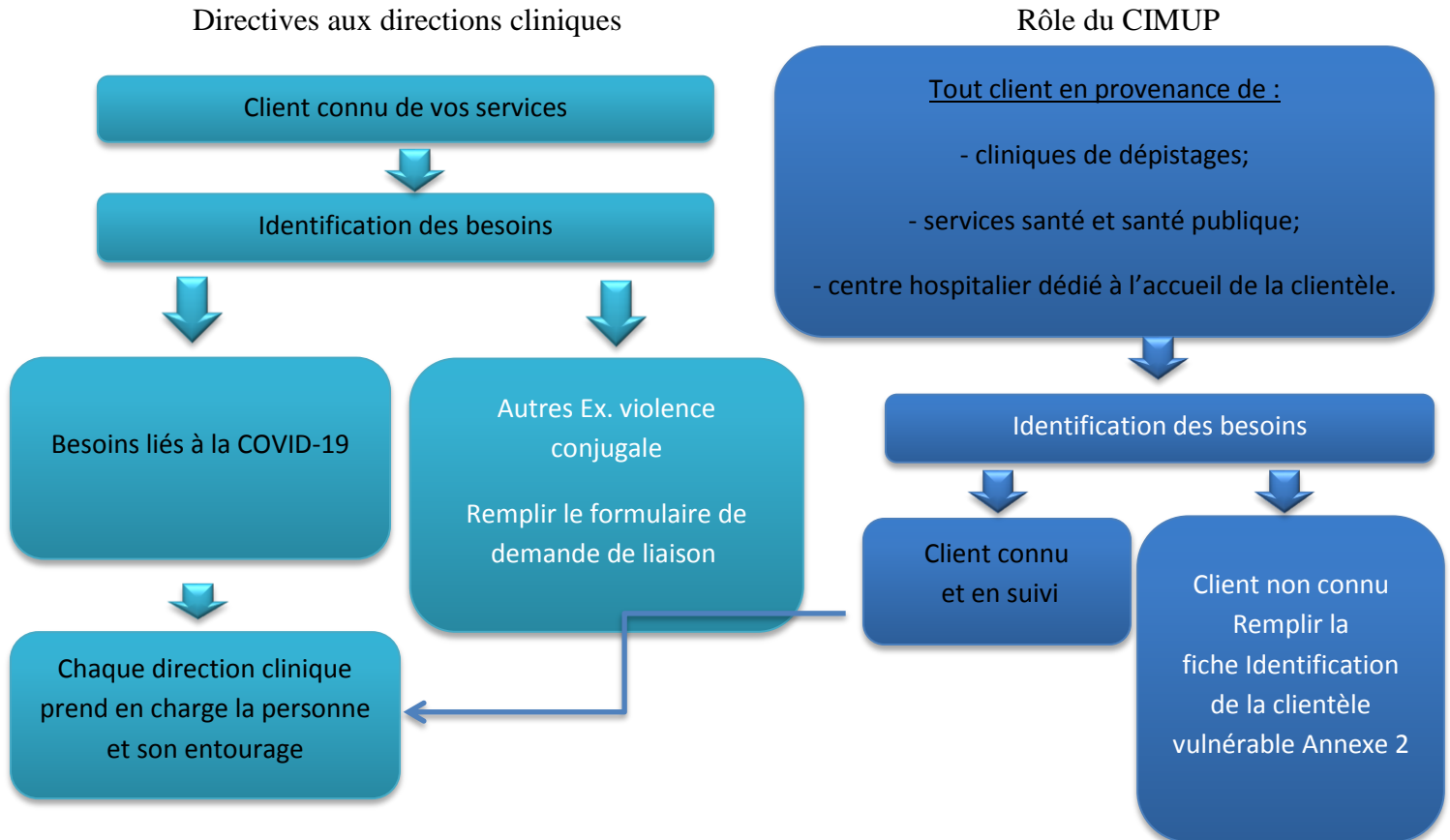
Cette phase se veut le retour à l'équilibre entre l'individu et son environnement. L'objectif est de restaurer de bonnes conditions psychosociales pour les individus, les familles, les groupes et la communauté. Au moment de cette phase, les médias ne sont plus présents et les activités quotidiennes reprennent. Cette phase peut avoir une durée de moyen à long terme.

En contexte de pandémie, il est à prévoir que les besoins psychosociaux seront présents sur une longue période, le stress, l'anxiété et le deuil ayant touché une majorité de la population. Les services postpandémie devront alors être analysés pour offrir un accompagnement adéquat à la population.

Principes d'interventions

- ❖ **L'intervention de proximité dans une démarche proactive.** Il est important de demeurer présent sur les lieux, de maintenir le repérage de la clientèle vulnérable, de maintenir les relances téléphoniques.
- ❖ **« Empowerment » encourager les contacts avec la communauté.** Favoriser la reprise du pouvoir sur son environnement et sur ses stratégies d'adaptation. Favoriser l'autonomie de la personne.
- ❖ **Privilégier le partenariat** par la restauration des services communautaires.
- ❖ **Restaurer les activités récréatives** afin de permettre une reconnaissance et une valorisation sociale.
- ❖ **Intervention individuelle.** Il s'agit de poursuivre ou d'adapter les suivis débutés dans la phase transitoire, de maintenir les acquis et de référer vers d'autres services, selon les besoins répertoriés.
- ❖ **Instaurer une commémoration** afin de se remémorer les pertes et pour souligner les aspects positifs du processus d'adaptation. Cela permet de se reconstruire, de ne pas oublier, de créer un partage et une occasion de se réunir.
- ❖ **Être attentif aux impacts de la pandémie** auprès des membres du personnel et des partenaires.

ANNEXE 1 Algorithme décisionnel COVID-19



N.B. Lorsqu'une gestion de crise est nécessaire, les intervenants peuvent faire appel à l'équipe de crise de leur installation en soutien et pour une intervention ponctuelle. Cette équipe a aussi l'habileté de gérer la P-38.

Situation en lien avec tout autre sinistre et tragédie (ex. : *inondation*)

