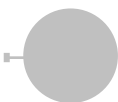
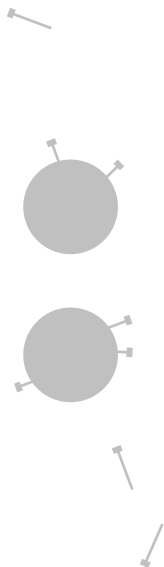


REPÈRES D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE EN CONTEXTE DE PANDÉMIE

Mai 2009
Révisé Mars 2020



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Saguenay-
Lac-Saint-Jean

Québec



CRAIP
CENTRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE
EN INTERVENTION PSYCHOSOCIALE

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE	3
BREF RAPPEL	4
POINTS DE VIGILANCE	6
POUR EN SAVOIR +	8
BESOIN DE RÉFÉRENCE OU D'ORIENTATION	8
LES MOMENTS D'ACTION	9
1-LA PRÉPARATION (anticiper - s'organiser)	9
2-L'INTERVENTION (combattre)	10
3-LE RÉTABLISSEMENT (restaurer)	11
STRATÉGIES D'INTERVENTION	12
ANNEXE I	
Moyens de protection et pièges à éviter pour l'intervenant psychosocial	18
ANNEXE II	
Points de vigilance lorsqu'un intervenant psychosocial est également touché	20
ANNEXE III	
Grille de priorisation multiclientèle des demandes de service en CLSC	22
LISTE DES RÉFÉRENCES	24

Mise en contexte

« Une pandémie est une situation exceptionnelle que la majeure partie de la population québécoise n’a jamais connue. Elle affectera les personnes non seulement sur le plan de leur intégrité physique, mais aussi dans leur dimension psychosociale¹. »

Les expériences passées ont démontré qu’il était possible de prévenir une pandémie à l’aide d’interventions ciblées mettant à contribution divers intervenants. En contexte de pandémie, l’ensemble des autorités publiques est en alerte. Les services de santé et les services sociaux sont des acteurs essentiels à chaque moment d’action d’une lutte à la pandémie.

Cet outil d’intervention s’adresse aux intervenants psychosociaux du réseau de la santé et des services sociaux désignés pour intervenir auprès de la population dans un contexte de pandémie. Il s’agit de repères ayant pour objectif d’habiliter les intervenants en identifiant les stratégies d’intervention appropriées dans ce contexte.

L’information contenue dans le présent document concerne, de façon générale, les trois moments d’action identifiés en contexte de sécurité civile, soit le moment de préparation, le moment d’intervention et le moment de rétablissement.

N. B. : L’emploi exclusif du genre masculin n’a pour seul but que d’alléger le texte.

N. B. : Dans un souci d’alléger la lecture de ce document, le terme intervenant psychosocial sera remplacé par intervenant.

1. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC (2009a).



Bref rappel...

Pandémie

« Épidémie qui survient à l'échelle mondiale, au-delà des frontières internationales, et qui touche généralement un grand nombre de personnes². »

Épidémie

« Éclosion d'infection qui se propage rapidement et qui touche un grand nombre d'individus dans une région ou une population donnée au même moment³. »

Virus

« Groupe d'agents infectieux caractérisés par leur incapacité de se reproduire à l'extérieur d'une cellule hôte vivante. Les virus peuvent détourner les fonctions normales des cellules de l'hôte à leur profit⁴. »

Souche (de virus)

« Groupe d'organismes d'une espèce ou d'un type qui partagent une qualité commune⁵. »

Sites non traditionnels (SNT)

« Ressource de soins de santé, d'assistance et de services sociaux située dans un lieu de soins temporaire. Cette ressource est sous la responsabilité d'un CISSS, d'un CIUSSS ou d'un centre hospitalier pour la clientèle présentant un syndrome d'allure grippale (SAG) en période de pandémie⁶. »

Activités de vie quotidienne (AVQ)

« Actions reliées aux activités de la vie quotidienne, aide physique. Actes de la vie quotidienne se rapportant à l'utilisateur-individu, incluant : alimentation, mobilisation, habillement, soins d'hygiène, élimination, etc.⁷. »

2. AGENCE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA. (2017), p. 21.

3. *Ibid.*, p. 10.

4. *Ibid.*, p. 32.

5. *Ibid.*, p. 8.

6. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. (2008), p. 2.

7. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. (mai 2009a), p. 6.

Activités de la vie domestique (AVD)

« Actions reliées aux activités de la vie domestique, aide-domestique. Actions liées au service domestique, incluant : entretien ménager, préparation et service de repas, emplettes, courses, aide au déménagement, etc.⁸. »

Types de vulnérabilité :

▪ *La fragilisation*

« La fragilisation renvoie à la vulnérabilité des personnes sur les plans de la santé physique et psychologique. La fragilité de leur condition influe sur leur stabilité émotive et leur résistance au stress. Dans les faits, des événements stressants comme une pandémie peuvent provoquer chez ces personnes une réaction émotionnelle plus forte et une désorganisation transitoire ou durable. »

▪ *La défavorisation*

« La défavorisation renvoie à la vulnérabilité des personnes sur les plans économique et financier. Nombre de ces personnes auront de la difficulté à composer avec les répercussions économiques de la pandémie. Dans les faits, la pandémie peut provoquer une augmentation du stress à cause du ralentissement économique (d'où des inquiétudes reliées à l'emploi) et de la hausse des prix des biens et services de première nécessité, comme les aliments et le transport. Il faut aussi prendre en considération les usagers défavorisés sur le plan social (faible réseau social, isolement, soutien déficient des proches, etc.). »

▪ *L'exposition*

« L'exposition renvoie à la situation des personnes directement exposées à la maladie et à leurs proches. Leur exposition au virus pandémique entraîne une augmentation du stress, dont la peur d'en mourir⁹. »

8. *Loc. cit.*

9. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. (mai 2009a), p. 6-7.



Points de vigilance

Il s'agit d'éléments essentiels à considérer par les intervenants en contexte de pandémie.

- L'intervenant se doit d'être à l'affût de toute nouvelle information transmise par les autorités concernées afin de diffuser des données justes et valides à la clientèle.
- Dans l'éventualité où l'intervenant dispose de peu d'information, il doit transmettre uniquement les renseignements disponibles.
- L'intervenant doit coordonner ses interventions avec les décisions prises par les autorités locales ou régionales.
- L'intervenant peut orienter les personnes vers le service Service de consultation téléphonique Info-Social 811 accessible 24h/24, 7j/7, pour toutes questions touchant les besoins d'ordre psychosocial, notamment les inquiétudes liées à la pandémie et la détresse causée par leur situation ou celle d'un proche.
- L'intervenant doit orienter les personnes vers le Service de consultation téléphonique Info-Santé 811 pour toutes questions touchant la santé physique, notamment :
 - Les techniques d'hygiène;
 - L'incubation, la contagion ou les modes de transmission du virus;
 - Les symptômes physiques.

Dans un contexte de pandémie, l'intervenant et ses proches peuvent vivre les mêmes craintes que la population. C'est pourquoi il doit demander du soutien s'il est dépassé par les événements. L'annexe I suggère des moyens de protection et des pièges à éviter en tant qu'intervenant dans une réalité de pandémie. De plus, l'annexe II donne les points de vigilance lorsque l'intervenant est également victime, de près ou de loin, de cette pandémie.

- L'intervenant doit demeurer vigilant quant à l'impact des croyances en lien avec l'origine de la contamination, puisqu'elles peuvent entraîner l'exclusion d'individus ou de communautés.
- L'intervenant doit tenir compte des caractéristiques sociodémographiques des personnes et de leur entourage dans la planification de ses interventions, par exemple le groupe d'âge, le niveau socioéconomique ou l'état de santé.

Étant donné le risque de contagion, l'intervenant doit prendre en considération que le réseau de la personne peut être plus difficilement disponible et accessible.

- Les personnes exposées, directement ou indirectement, à la situation de pandémie peuvent subir des impacts psychosociaux.
- En contexte de pandémie, l'intervenant pourrait être davantage aux prises avec des dilemmes d'ordre éthique; il devra alors être en mesure de légitimer ses actions. Il est recommandé de consulter un collègue ou un superviseur, le cas échéant, afin de pouvoir valider les actions.



Pour en savoir +

Au Québec

- Information **destinée aux professionnels** de la santé du Québec : <https://msss.gouv.qc.ca/professionnels/maladies-infectieuses/coronavirus-2019-ncov/>
- Information destinée au **grand public québécois**: <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/>
- Service de consultation téléphonique psychosociale Info-Social 811
- Service de consultation téléphonique Info-Santé 811
- Information gouvernementale en situation d'urgence : <https://www.urgencequebec.gouv.qc.ca/fr/situation-urgence/Pages/pandemie.aspx>

Au Canada

- Ligne d'information du gouvernement du Canada destinée à la population sur le COVID-19 : 1 833 784-4397
- Mise à jour du gouvernement du Canada en matière d'éclosions du nouveau coronavirus de 2019 : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus.html>
- Recommandations pour les voyageurs, par rapport au nouveau coronavirus : <https://voyage.gc.ca/voyager/sante-securite/conseils-sante-voyageurs/210>
- Foire aux questions du gouvernement du Canada relativement à l'infection au nouveau coronavirus : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/foire-aux-questions.html>



Besoin de références ou d'orientations?

- CISSS ou CIUSSS de votre région
- Service de consultation téléphonique psychosociale Info-Social 811
- Service de consultation téléphonique Info-Santé 811
- SNT
- Médecin
- Pharmacien

Les moments d'action

Les impacts de la pandémie sur le bien-être psychologique de la population peuvent être atténués à l'aide d'interventions réalisées à l'intérieur de trois moments d'action : 1 – la préparation, 2 – l'intervention, 3 – le rétablissement.



LA PRÉPARATION

ANTICIPER • S'ORGANISER

- **Définition**

Ce moment « correspond aux dispositions prises dans le but de préparer une réponse adéquate¹⁰ » dans l'éventualité d'une pandémie.

Il permet aux autorités d'instaurer des mesures de prévention et de protection avant que le virus ne se propage mondialement.

- **Objectif**

La préparation « permet de procéder entre autres à l'élaboration d'une entente de collaboration avec les partenaires susceptibles d'être associés étroitement aux interventions psychosociales d'urgence¹¹. »

- **À titre de renseignement**

- L'anticipation d'un contexte de pandémie peut créer un fort sentiment d'inquiétude au sein de la population.
- Le traitement médiatique peut contribuer à alarmer la population.
- Lors du moment de préparation, l'intervention psychosociale consiste à apaiser les inquiétudes en transmettant de l'information valide et récente sur l'évolution de la pandémie, ainsi que sur les moyens de prévention mis en action.
- La crainte de mourir ou de perdre une personne chère ou encore la crainte de ne pas avoir accès aux traitements appropriés pour contrer le virus responsable de l'éventuelle pandémie peuvent être des éléments anxiogènes.
- En situation de pandémie, les autorités privilégient l'adoption de bonnes habitudes d'hygiène, car il s'agit d'une mesure efficace pouvant limiter significativement la propagation de l'infection.

10. LAURENDEAU, Marie-Claude, Lucie LABARRE et Ghyslaine SÉNÉCAL. (2007), p. E108.

11. *Loc. cit.*



- **Définition**

Ce moment « correspond à la période entourant immédiatement¹² » une pandémie.

L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a la responsabilité de déclarer une pandémie selon des critères préétablis.

- **Objectif**

L'intervention « consiste à faciliter le processus d'intégration psychologique des événements et à minimiser leurs impacts négatifs afin de rétablir le plus rapidement possible le fonctionnement psychologique et social des individus et des communautés¹³. »

- **À titre de renseignement**

- Il est possible d'anticiper de façon générale les impacts d'une pandémie sans toutefois prévoir ses conséquences réelles. Ces dernières sont directement reliées aux caractéristiques du nouveau type de virus développé¹⁴.
- Le mode de propagation rapide du virus augmente les risques de contagion, mais n'entraîne pas systématiquement la mort.
- Les voyageurs risquent davantage d'être contaminés que le reste de la population.
- La prestation des services à la population durant la période de la pandémie peut être affectée par un taux élevé d'absentéisme chez les travailleurs de la santé et des services sociaux, ces derniers pouvant être affectés à leur tour par le virus.
- Une pandémie est difficile à vivre. Elle peut créer un état d'anxiété important, un fort sentiment d'impuissance ainsi qu'un état d'incertitude au sein d'une population.
- Il peut être important pour les personnes d'identifier les membres de leur entourage pouvant prendre la relève afin d'assurer les soins et la protection des personnes sous leur responsabilité.
- « Des informations insuffisantes, imprécises ou contradictoires suscitent la détresse psychologique¹⁵. »
- En phase d'intervention en contexte de pandémie, la santé psychologique des personnes passe d'abord par le besoin d'être rassurées sur leur santé à l'aide d'informations justes et fiables. « Durant [...] [le moment] d'intervention, les besoins d'information supplantent généralement les besoins d'aide psychologique¹⁶. »

12. LAURENDEAU, Marie-Claude, Lucie LABARRE et Ghyslaine SÉNÉCAL. (2007), p. E108.

13. *Loc. cit.*

14. MSSS, 2018.

15. LEMYRE, Louise, et autres. (2005) cité dans LAURENDEAU, Marie-Claude, Lucie LABARRE et Ghyslaine SÉNÉCAL (2007), p. E109.

16. DESMEULES, Julie, et Danielle MALTAIS (2005) et MALTAIS Danielle (2005), cités dans LAURENDEAU, Marie-Claude, Lucie LABARRE et Ghyslaine SÉNÉCAL (2007), p. E109.



- **Définition**

Ce moment « correspond à la période plus ou moins longue de récupération après¹⁷ » une pandémie avant de retrouver « des conditions sociales, économiques, physiques et environnementales fonctionnelles¹⁸ » au sein de la collectivité. Les autorités concernées ont la responsabilité de coordonner les actions permettant un rétablissement.

- **Objectif**

Le rétablissement « vise à faciliter, à moyen et à long terme, les processus de récupération psychologiques et de restauration du sens de la communauté¹⁹. »

- **À titre de renseignement**

- Il peut se révéler difficile de reprendre les activités de la vie courante après un contexte de pandémie.
- Une période d'adaptation et de rétablissement est nécessaire pour gérer les conséquences d'une pandémie, par exemple la perte d'un être cher, une perte d'emploi, une perte du milieu d'appartenance, l'épuisement en raison de l'augmentation des tâches, des pertes financières, etc.
- Des problèmes psychologiques plus graves peuvent apparaître chez des personnes considérées vulnérables au moment du rétablissement.
- Il s'agit d'une période où il est possible de voir apparaître des symptômes reliés à un état de stress post-traumatique, par exemple de l'hypervigilance, des difficultés liées au sommeil, des *flashbacks* et de l'évitement.
- Les travailleurs qui auront été fortement sollicités pourraient présenter un risque d'épuisement professionnel, et présenter des symptômes comme des sautes d'humeur, de l'isolement, des sentiments dépressifs, des difficultés à prendre des décisions et de la fatigue.

17. LAURENDEAU, Marie-Claude, Lucie LABARRE et Ghyslaine SÉNÉCAL. (2007), p. E109.

18. Gouvernement du Québec, 2008. p. 59

19. *Loc. cit.*



Stratégies d'intervention

Il s'agit de repères facilitant le travail de l'intervenant en contexte de pandémie. Ces stratégies n'ont pas à être utilisées systématiquement; elles viennent plutôt en appui au jugement professionnel lors d'une intervention auprès d'une personne présentant une préoccupation ou une demande en lien avec la pandémie.

Chacune des stratégies suggérées peut être pertinente dans les trois moments d'action. Toutefois, il est possible pour l'intervenant d'utiliser les stratégies d'intervention spécifiques selon le moment d'action en fonction de l'intervention psychosociale en contexte de sécurité civile.

- **Situer le contexte d'intervention**

Explorer le motif de la demande d'aide en rapport avec la pandémie. S'agit-il de l'anticipation d'une situation? La personne est-elle touchée par la maladie ou récupère-t-elle des suites de la pandémie?

- *Qu'est-ce qui vous amène à demander de l'aide aujourd'hui?*
- *Quelles sont les personnes touchées par la situation?*
- *Comment réagit votre entourage à la situation?*

Clarifier les attentes de la personne.

- **Aller au-delà de la demande initiale**

La demande initiale ne correspond pas toujours au besoin immédiat de la personne. L'intervenant doit donc aller au-delà du premier message.

- *Comment en êtes-vous arrivé à vous poser cette question?*
- *Êtes-vous inquiet pour vous-même ou quelqu'un d'autre?*

Valider, avec la personne, l'analyse des besoins identifiés par l'intervenant.

- **Identifier des changements**

Identifier avec la personne des changements dans ses habitudes et ses comportements.

- *Avez-vous remarqué des changements dans votre quotidien ou celui de votre entourage?*
- *Comment se manifestent concrètement ces changements dans :*
 - Vos relations? (isolement, agressivité, impatience, passage à l'acte...)
 - Vos émotions? (anxiété, sentiments dépressifs, colère...)
 - Votre façon de penser? (difficulté à prendre des décisions ou à se concentrer, oublis...)
 - Vos comportements? (consommation de drogue ou d'alcool, sautes d'humeur...)

Vérifier avec la personne les impacts de ces changements sur son fonctionnement général.

- **Évaluer la vulnérabilité**

Vérifier si la personne présente des types de vulnérabilité tels que la fragilisation, la défavorisation et l'exposition.

- *Avez-vous des problèmes de santé particuliers?*
- *Éprouvez-vous des difficultés d'attention, de concentration ou de mémoire?*
- *Arrivez-vous à accomplir vos tâches domestiques habituelles (AVD par ex. : entretien ménager, préparation des repas) et vos tâches quotidiennes (AVQ par ex. : hygiène, habillement)?*
- *Avez-vous des ressources financières suffisantes pour subvenir à vos besoins?*
- *Avez-vous du soutien de la part de votre entourage?*
- *La personne a-t-elle été exposée directement ou indirectement au virus pandémique?*

Identifier quelles ressources et compétences mobiliser pour réduire la vulnérabilité de la personne.

- **Déterminer le niveau de priorité de la situation**

Estimer la détresse psychosociale (questions s'adressant aux intervenants).

- *La personne est-elle en situation de crise*
- *La personne représente-t-elle un danger pour elle ou pour les autres (suicide, homicide, psychose, etc.)?*
- *L'état de santé physique et mentale de la personne s'est-il détérioré de façon importante?*
- *La situation nécessite-t-elle une intervention psychosociale rapide?*

Déterminer l'urgence de la situation (consulter l'annexe III).

- **Repérer les indices d'une problématique psychosociale**

Être vigilant afin de détecter les indices de détresse psychologique.

- *Comment se manifestent vos difficultés de sommeil?*
- *Combien de fois par jour revivez-vous l'événement?*
- *Dans quelle mesure êtes-vous vigilant par rapport au danger?*
- *Constatez-vous que vos réactions par rapport à certaines situations sont disproportionnées?*
- *Évitez-vous certaines situations depuis la pandémie?*
- *Comment envisagez-vous l'avenir?*

Utiliser des outils ou des questionnaires, disponibles en ligne, permettant de cibler rapidement la détresse psychosociale vécue tels que :

- Échelle révisée d'impact de l'événement
- Échelle de détresse psychologique Kessler (K6)
- Échelle de qualité de vie professionnelle (ProQOL)
- Outil de dépistage pour la gravité de l'anxiété (GAD-7)

Intervenir rapidement pour éviter la détérioration de la situation.

Dans l'éventualité où l'on soupçonne un état de détresse psychologique, référer la personne pour une évaluation plus approfondie.

- **Estimer la dangerosité**

Estimer si la personne risque d'adopter un comportement pouvant compromettre la sécurité d'autres personnes ou d'elle-même.

- *Pensez-vous au suicide?*
- *Pensez-vous blesser ou tuer une autre personne?*

Utiliser la grille d'estimation de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire, les outils d'estimation du risque d'homicide et autres.

Axer l'intervention sur la sécurité de la personne et celle de son entourage.

S'assurer de mettre en place un filet de sécurité.

Adopter une approche directive.

- **Faire circuler l'information**

S'informer de ce que connaissent la personne et son entourage concernant la pandémie.

- *Que savez-vous de la situation?*
- *Où avez-vous trouvé l'information ? Qui vous a transmis l'information?*
- *Quels sont les effets de l'information sur vous ou votre entourage?*
- *Quels renseignements vous préoccupent (font peur, inquiètent, mettent en colère)?*

Évaluer les effets de ces renseignements sur la personne et son entourage et recadrer au besoin en fonction d'une information juste et valide en soulignant qu'elle a été fournie par les autorités concernées

- **Réactiver les compétences existantes**

Permettre à la personne de reconnaître le pouvoir et les compétences qu'elle et son entourage possèdent pour gérer la situation.

- *Qu'avez-vous tenté jusqu'à maintenant pour gérer la situation?*
- *Quels moyens utilisez-vous habituellement lorsque vous êtes (inquiet, anxieux, en colère...)? Qu'est-ce qui a été efficace?*
- *Avez-vous déjà vécu une situation semblable?*
 - *Si oui, comment avez-vous réagi à cet événement?*
- *Quels ont été les résultats de vos actions?*
- *Qu'avez-vous appris sur vous ou les gens qui vous entourent?*

Réactiver l'utilisation des stratégies habituelles d'adaptation efficaces de la personne et de son entourage.

Encourager la gestion du stress (gestion du temps, passe-temps, activités sociales, relaxation, exercice physique, alimentation saine, se faire plaisir).

- **Activer de nouvelles compétences**

Identifier avec la personne les éléments sur lesquels elle peut avoir du pouvoir.

- *Sur une échelle de 0 à 10, comment situez-vous votre niveau de pouvoir sur la situation?*
- *À votre avis, quelles sont les ressources personnelles et sociales que vous et votre entourage croyez posséder pour faire face efficacement à la situation de pandémie?*
- *D'après vous, quelles actions pourriez-vous poser?*

Déterminer avec la personne les tâches à effectuer et en clarifier les priorités pour elle et son entourage.

Vérifier la faisabilité des actions à entreprendre et leur délai.

- **Soutenir les aidants naturels**

Évaluer l'épuisement des aidants naturels.

- *Comment percevez-vous votre situation d'aidant naturel?*
- *Quelle est l'ampleur de votre rôle auprès de votre proche?*
- *Souhaiteriez-vous obtenir de l'aide pour vous soutenir dans votre expérience d'aidant?*
- *Qui dans votre entourage pourrait partager les tâches avec vous?*

Mettre en place des moyens de prévention et de protection. Identifier des ressources permettant le partage des tâches.

- **Faciliter le rétablissement**

Explorer les répercussions de la pandémie sur la personne et son entourage.

- *Quel était votre mode de fonctionnement avant la pandémie?*
- *Qu'est-ce qui a été modifié dans votre quotidien depuis la pandémie?*
- *Comment envisagez-vous le retour à la vie courante?*
- *Quelles compétences vous et votre entourage avez développées en lien avec la pandémie?*

Mentionner qu'il faut un certain temps avant un retour à la vie courante.

Activer les compétences développées en lien avec le contexte de pandémie.

- **Outils pour les parents**

Habiller les parents à la gestion des réactions des enfants en contexte de pandémie.

- *Comment vos enfants réagissent-ils au contexte de pandémie?*
- *Quelles réactions ou quels questionnements de vos enfants vous préoccupent?*
- *Quels moyens avez-vous utilisés pour gérer la situation? Ces moyens se sont-ils avérés efficaces?*

Mentionner aux parents qu'il importe d'éviter de s'alarmer ou de dramatiser la situation.

Souligner que les comportements des enfants peuvent varier en fonction du climat engendré par le contexte de pandémie (ex. : irritabilité, excitabilité, besoin de réassurance, inquiétude, difficulté de sommeil, etc.).

Informers les parents qu'ils peuvent permettre à leurs enfants de s'exprimer sur la façon dont ils vivent la situation et recadrer avec eux l'information, au besoin.

Inviter les parents à maintenir, dans la mesure du possible, la routine habituelle ou les habitudes de la famille (ex. : heure des repas, activités, règles de fonctionnement, etc.).

- **Prévoir les actions prioritaires à poser**

Prévoir une référence ou une orientation.

Explorer avec la personne les ressources disponibles dans son milieu afin d'arriver à gérer la situation.

- *Qui vous vient actuellement en aide dans votre entourage? Quelles ressources, communautaires et autres sont à votre disposition?*
- *Qui d'autre dans votre entourage peut vous soutenir?*

Vérifier la disponibilité et l'accessibilité des ressources.

Si la personne ne connaît aucune ressource, prévoir une référence ou une orientation vers celles qui pourraient répondre à ses besoins.

Moyens de protection et pièges à éviter pour l'intervenant psychosocial

Lors d'une intervention en contexte de pandémie, l'intervenant peut avoir tendance à se centrer sur les besoins des autres plutôt que les siens. Considérant qu'il est son propre outil de travail, il est primordial pour celui-ci d'adopter des moyens de protection et d'être à l'affût des pièges à éviter permettant de se protéger des conséquences du stress à long terme.

Stratégies à mettre en place ²⁰ :

- S'assurer d'intervenir dans des conditions sécuritaires;
- Intervenir selon le rôle et les responsabilités qui nous sont assignés;
- S'en tenir à ne pas faire plus de douze heures consécutives de travail dans une même journée;
- Maintenir un contact avec son supérieur et son équipe;
- Alternier entre les tâches très exigeantes, moyennement exigeantes et peu exigeantes;
- S'assurer d'avoir le soutien nécessaire pour parler de la surcharge de travail, des hauts et des bas de la journée et des situations difficiles que l'on a rencontrées;
- S'alimenter sainement, maintenir une bonne condition physique et une bonne hygiène du sommeil;
- Connaître et respecter ses limites en étant à l'écoute des signes de sa propre fatigue, des changements de son humeur, de ses attitudes et de ses habitudes, qui pourraient indiquer un dépassement de ses limites;
- Pratiquer des activités de respiration profonde, de relaxation, de visualisation positive, etc.;
- Maintenir un dialogue intérieur positif;
- Prendre le temps de se reposer (pause dans un lieu calme et ressourçant, horaire de travail « normal », congé, etc.);
- Garder contact avec sa famille;

20. Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale, 2019,p.106-107.

- Participer aux activités de supervision, de désamorçage (defusing) et de démobilisation organisées par son organisation;
- Limiter sa consommation d'alcool, d'autres drogues, de caféine et de tabac;
- Dans la mesure du possible, poursuivre sa participation aux activités récréatives et sociales habituelles;
- S'assurer d'un soutien émotionnel adéquat auprès de collègues, de sa famille, d'amis, etc.;
- Au besoin consulter les services de soutien disponibles (PAE, soutien psychosocial professionnel, etc.);
- Être indulgent envers soi-même à savoir qu'on ne peut pas régler tous les problèmes.

Pièges à éviter pour l'intervenant ²¹:

- Trop en faire, aller au-delà de ce que la situation exige ou de ses capacités;
- Travailler en solitaire; se tenir à l'écart des collègues, de l'équipe;
- Répondre à des besoins autres que ceux provoqués par le sinistre;
- L'enchevêtrement et la confusion des rôles : amis vs intervenants;
- Intervenir au-delà de ses compétences;
- Penser qu'on est le seul qui peut faire la tâche;
- Négliger sa famille, ses proches et ses propres besoins.

21. Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale, 2019 ,p.107.

Points de vigilance lorsqu'un intervenant psychosocial est également touché²².

Il peut arriver qu'un intervenant soit directement exposé à la réalité de pandémie dans sa vie personnelle. Dans ces circonstances, il est probable que l'intervenant soit moins disposé à assurer son rôle professionnel. Voici quelques points de vigilance à garder en tête lors de telles circonstances :

- Prioriser ses propres besoins et ceux de sa famille avant ceux de la population à aider;
- Si tel est le cas, respecter son désir de demeurer sur ses fonctions malgré le fait que l'on soit également touché;
- Demeurer attentif aux signaux de stress permettant d'évaluer si nous sommes disposés à poursuivre notre implication professionnelle;
- Garder en tête qu'il est plus difficile d'assurer son rôle professionnel de manière efficace si le niveau d'atteinte en tant que victime est important (ex : décès d'un proche);
- Éviter les contacts directs avec la population victime afin de préserver sa santé psychologique.

22. Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale, 2019.

NIVEAUX DE PRIORITÉ

Priorité 1

- Situation de crise;
- Danger imminent pour la santé et la sécurité de l'utilisateur ou des proches;
- Risque d'hospitalisation ou d'hébergement imminent si le service est absent.

Priorité 2

- Situation de crise potentielle, danger pour la sécurité de l'utilisateur ou des proches;
- Risque de détérioration (biopsychosociale) à très court terme;
- Risque d'hospitalisation ou d'hébergement à très court terme si le service est absent;
- Besoin d'une intervention psychosociale.

Priorité 3

- Pas de crise ou de danger appréhendé;
- Pas de risque de détérioration (biopsychosociale) à court terme;
- Peu de risque d'hospitalisation ou d'hébergement prématuré;
- Milieu en voie d'épuisement;
- Besoin d'une intervention psychosociale, de santé, ou autre à très court terme.

Priorité 4

- Usager en sécurité;
- Faible risque de détérioration prévisible;
- Compensation temporaire par le milieu.

Priorité 5

- Tous les usagers qui ne répondent pas aux critères précédents.

Liste des références

- AGENCE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA. *Plan canadien de lutte contre la pandémie d'influenza pour le secteur de la santé – Glossaire des termes et acronymes*, (2006).
- AGENCE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA. *Plan canadien de lutte contre la pandémie d'influenza pour le secteur de la santé – Glossaire des termes et acronymes*, (2017).
- American Psychiatric Association [APA]. (2015). *DSM-5 : manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* (Traduit par M. A. Crocq et J. D. Guelfi, 5 éd.). Paris, France: Elsevier Masson.
- Brillon, P. (2013). *Comment aider les victimes souffrant de stress post-traumatique : guide à l'intention des thérapeutes* (3 éd.). Montréal, Québec : Québecor
- CENTRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE EN INTERVENTION PSYCHOSOCIALE. (2019), *Formation provinciale sur l'intervention psychosociale en contexte de sécurité civile*, Saguenay : CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean : Corrigé du formateur
- DESMEULES, Julie, et Danielle MALTAIS. *Les médias en temps de catastrophe*, Presses de l'Université du Québec, Québec, (2005), p. 369-385.
- Institut universitaire en santé mentale de Montréal [IUSMM]. (2019). *Plus qu'un souvenir : quelques faits*.
- LAURENDEAU, Marie-Claude, Lucie LABARRE et Ghyslaine SÉNÉCAL. « La dimension psychosociale des interventions en situation d'urgence dans les services sociaux et de santé », *Open Medicine*, vol. 1, n° 2, (2007), p. E107-E112.
- LEMYRE, Louise, et autres. *Les impacts psychosociaux du terrorisme*, dans MALTAIS, Danielle, Marie-Andrée RHEAULT (éd.), *Intervention sociale en cas de catastrophe*, Presses de l'Université du Québec, Québec, (2005), 392 p.
- MALTAIS, Danielle. *Les caractéristiques de l'intervention sociale en cas de catastrophe macrosociale*, Presses de l'Université du Québec, Québec, (2005), p. 7-34.
- Marinier, L., et Sergerie, M.-A. (2016). *Le trouble stress post-traumatique*. Dans M. Martin Benny, J.-A. Julie-Anne Lalonde, J. Landry-Cuerrier, L. Marinier, M.-A. Sergerie, et H. Huot (dir.), *Santé mentale et psychopathologie : une approche biopsychosociale* (2 ed.). Montréal, Québec : Chenelière Éducation.

- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Prévention des impacts psychosociaux dans un contexte de pandémie d'influenza à l'intention des employeurs et travailleurs du Québec*, (février 2007).
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Nature et fonction du module intervention psychosociale en SNT, Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza - Mission santé*, (2008), 5 p.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Programme québécois de formation sur la pandémie d'influenza*, (2009a).
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Pandémie d'influenza – Fiches psychosociales – Agir et prévenir : Le stress et l'anxiété*, (2009b).
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Guide de référence de la clientèle ayant besoin de services psychosociaux destiné aux partenaires des CSSS (mission CLSC)*, (mai 2009a).
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Guide de repérage pour l'identification de la clientèle psychosociale à l'usage des intervenants psychosociaux travaillant auprès des clientèles des programmes services*, (mai 2009b).
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Grille de priorisation multiclientèle des demandes de services en CLSC*. (mars 2019).