



AP-HP. Centre
Université
de Paris

Principes du soutien psychologique des professionnels de santé en situation de crise sanitaire

Cédric Lemogne ¹, Nicolas Dantchev ², Gaëlle Abgrall ³

¹ AP-HP. Centre-Université de Paris, DMU Psychiatrie et Addictologie, UF de psychologie et psychiatrie de liaison et d'urgence, HEGP

² AP-HP. Centre-Université de Paris, DMU Psychiatrie et Addictologie, UF de psychiatrie d'adultes, Hôtel-Dieu

³ AP-HP. Centre-Université de Paris, DMU Urgences réanimation, Samu de Paris, CUMP de Paris, Hôpital Necker

Généralités

- Favoriser la **diffusion institutionnelle** de l'existence d'une cellule de soutien psychologique et des modalités d'appel
- Veiller à ce que cette cellule ne se substitue pas au **rôle essentiel de l'encadrement** dans l'information et le soutien aux équipes
- Se rendre disponible de façon pro-active auprès de l'encadrement
- Favoriser l'accès de tout professionnel qui le souhaite à la cellule pour des entretiens individuels
- Réserver si possible les « groupes de parole » à la période post-crise
- Limiter les interventions de groupe à l'apprentissage de techniques de gestion du stress de type relaxation ou pleine conscience

Principes des interventions auprès de l'encadrement – 1/2

- Veiller à une **communication** régulière et précise d'informations identiques pour tout le personnel
- Encourager un encadrement centré sur l'**action**, la **clarté des consignes**, l'attribution de **fonctions précises** à chacun
- Ne pas minimiser les difficultés mais **différer les débats** concernant les aspects non modifiables, p.ex. un défaut d'anticipation
- Favoriser le **partage de responsabilité** pour les décisions médicales difficiles en diffusant les protocoles institutionnels *ad hoc*
- Favoriser l'**alternance des fonctions** les plus stressantes et des fonctions moins stressantes
- Favoriser l'association des professionnels inexpérimentés à leurs collègues plus expérimentés

Principes des interventions auprès de l'encadrement – 2/2

- Initier, encourager et surveiller les **pauses de travail** en veillant au respect des horaires légaux
- Mettre en place des **horaires flexibles** pour les personnels directement touchés
- Relayer les dispositions prises pour l'**aide logistique** des personnels : transports, hébergement, gardes d'enfants, etc.
- Ménager du temps pour le **soutien mutuel** entre collègues
- Faire connaître l'existence d'une cellule de soutien et les modalités d'appel auprès de tous les personnels.
- Favoriser l'accès des personnels à des connaissances de base sur la manière d'apporter un soutien émotionnel aux personnes touchées : **formation aux premiers secours psychologiques (voir ressources)**

Principes des interventions auprès des personnels – 1/2

- **Valoriser** l'expression d'une demande de soutien
- **Privilégier l'écoute** à la réassurance
- **Légitimer l'état émotionnel** : « c'est bien normal de se sentir sous pression dans cette situation »
- Aider à différencier stress perçu (sentiment de ne pas être en mesure de faire face à la situation) et compétences professionnelles réelles
- Ne pas se substituer à l'encadrement mais **relayer les besoins d'information** exprimés
- Aider à repérer les **stratégies personnelles de gestion du stress** qui ont fonctionné dans le passé, même dans une situation très différente
- Encourager la recherche de soutien social et de **partage émotionnel** auprès des collègues

Principes des interventions auprès des personnels – 2/2

- **Encourager à prendre soin de soi**, y compris pour rester efficace professionnellement :
 - respect des pauses
 - repos suffisant
 - alimentation saine
 - activité physique
 - **maintien des contacts avec les proches**, y compris grâce au numérique
- Recommander des temps de **pause dans l'exposition aux médias**
- Repérer et **déconseiller sans juger l'usage de substances** psychoactives à visée anxiolytique mais souvent délétères (p.ex. alcool)
- En cas de doute sur un état émotionnel nécessitant des soins psychiatriques, solliciter un avis spécialisé

Ressources documentaires

Considérations psychosociales et santé mentale pendant l'épidémie de COVID-19

<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf>



Premiers secours psychologiques

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44779/9789242548204_fre.pdf;sequence=1

Préserver le bien-être du personnel de santé lors des épidémies de coronavirus et autres maladies infectieuses

<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf>

