

# Brève introduction aux premiers secours psychologiques



pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies



## SOMMAIRE

---

<b>Que sont les premiers secours psychologiques (1ers SP) ?.....</b>	<b>4</b>
<b>Qui a besoin des 1ers SP ? .....</b>	<b>6</b>
<b>Quand fournit-on les 1ers SP ?.....</b>	<b>6</b>
<b>Où fournit-on les 1ers SP ?.....</b>	<b>6</b>
<b>Qui peut dispenser les 1er SP ?.....</b>	<b>7</b>
<b>Comment fournit-on les 1ers SP ? .....</b>	<b>7</b>
Observer .....	9
Écouter .....	11
Mettre en contact.....	14
<b>Les 1ers SP aux enfants.....</b>	<b>18</b>
<b>1ers SP en groupe – Soutien aux équipes .....</b>	<b>20</b>
<b>Ne pas nuire .....</b>	<b>22</b>
<b>Prendre soin de soi.....</b>	<b>24</b>
<b>Renseignements utiles sur l’orientation .....</b>	<b>26</b>

## Que sont les premiers secours psychologiques (1ers SP) ?

Les 1ers SP sont un ensemble de compétences et de connaissances qui peuvent être utilisées pour aider les personnes en détresse. Grâce à eux, ces personnes peuvent affronter une situation difficile avec calme et en confiance.

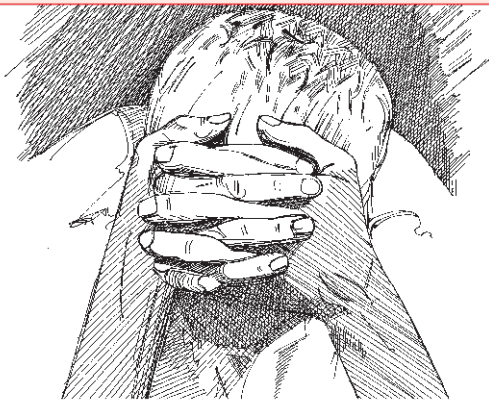


### Stress

Le stress est un état de pression ou de contrainte qui se manifeste dans de nombreuses situations différentes. Il peut être causé autant par un changement positif que négatif. Le stress fait partie du quotidien. Il est positif quand il améliore les résultats d'une personne, par exemple, lors d'un test ou d'un examen. Toutefois, le stress peut aussi être négatif, générer de la détresse et entraîner des complications.

### Détresse

Il s'agit des cas où une personne est incapable de faire face ou de s'adapter aux difficultés ou à la situation à laquelle elle est confrontée. La détresse génère de l'inconfort physique et émotionnel ainsi que de la souffrance. Elle peut être causée par un événement unique ou par l'accumulation de stress au fil du temps.



Les 1ers SP consistent à prendre soin d'une personne en détresse, en prêtant attention à ses réactions, en pratiquant l'écoute active et en dispensant une aide concrète. Il s'agit d'un moyen de soutenir et d'orienter la personne vers l'aide dont elle a besoin.

Les compétences en 1ers SP consistent à connaître :

- les moyens d'évaluer une situation
- les réactions courantes aux crises
- la manière d'approcher une personne en détresse
- les moyens de calmer une personne qui en a besoin
- les moyens de fournir un soutien émotionnel et une aide pratique.



## Les 1ers SP consistent à...

- reconforter les personnes en souffrance et à les aider à se sentir en sécurité et calmes
- évaluer les besoins et les préoccupations
- les protéger de préjudices supplémentaires
- dispenser un soutien émotionnel
- répondre aux besoins élémentaires immédiats, tels que les besoins en nourriture et en eau, fournir une couverture ou un lieu de séjour temporaire
- aider les personnes à accéder à l'information, aux services et au soutien social.

## Les 1ers SP ne sont pas...

- réservés uniquement aux professionnels
- une forme de conseil ou de traitement professionnel
- une discussion détaillée sur l'événement ayant provoqué la souffrance
- demander à quelqu'un d'analyser ce qui lui est arrivé
- un moyen de faire pression sur quelqu'un pour avoir plus de renseignements sur ce qui s'est passé
- un moyen de forcer les gens à exprimer leurs sentiments et réactions à un événement.

## Qui a besoin des 1ers SP ?

Les 1ers SP peuvent être utiles à toute personne en détresse. Toutefois, toutes les personnes en détresse n'ont pas nécessairement besoin ou envie de bénéficier des 1ers SP. Certaines personnes peuvent gérer des situations difficiles elles-mêmes ou avec l'aide des autres et, de ce fait, ne pas avoir besoin de votre aide.

Les 1ers SP peuvent aider les gens qui traversent des crises personnelles, notamment lorsqu'ils ont des difficultés sociales ou des problèmes de santé. Ils constituent également une part importante des réponses à plus grande échelle apportées lors des catastrophes, des conflits et des situations de violences ainsi que dans le cadre de la migration forcée.



### N'oubliez pas que

- les personnes réagissent aux crises de différentes manières et à différents moments
- tout le monde n'a pas envie ou besoin de recevoir les 1ers SP
- voir ou entendre quelque chose d'effrayant peut engendrer de la détresse
- certaines personnes peuvent se prendre en charge elles-mêmes et n'ont pas besoin d'aide.

## Quand fournit-on les 1ers SP ?

Les 1ers SP peuvent aider à différents moments après une crise. La plupart des gens ont besoin des 1ers SP au moment de la crise ou peu de temps après. D'autres peuvent se sentir en détresse beaucoup plus tard : des semaines, des mois, voire des années après. De nouvelles difficultés ou des événements qui rappellent la crise, comme les dates anniversaires du jour en question, peuvent déclencher des souvenirs et générer de la détresse.

## Où fournit-on les 1ers SP ?

Vous pouvez fournir les 1ers SP dans n'importe quel endroit sûr et confortable pour l'aidant et la ou les personne(s) en détresse. Il peut s'agir d'une maison, un centre communautaire, un centre commercial, une école, etc. Si possible, choisissez un endroit calme et paisible.

Pour les situations délicates, comme les cas de victimes de violences sexuelles, essayez de trouver un endroit où d'autres personnes ne peuvent pas écouter votre conversation. Cela permet d'assurer la confidentialité et de respecter la dignité de la personne.

## Qui peut dispenser les 1er SP ?

Tout le monde peut fournir les 1ers SP : les volontaires, les premiers intervenants, le public en général. Ce n'est pas un service que seuls les professionnels peuvent dispenser. Les compétences en 1ers SP ne sont pas difficiles à apprendre. La plupart des gens les connaissent déjà et les utilisent sans s'en rendre compte. Elles consistent par exemple à pratiquer l'écoute active, à apporter de l'aide sans porter de jugement, à calmer une personne en détresse, et à répondre aux besoins immédiats de quelqu'un.

## Comment fournit-on les 1ers SP ?

### Observer, écouter, mettre en contact

Les actions que vous menez dans le cadre des 1ers SP dépendent de la situation et des besoins des personnes que vous aidez. Voici trois ensembles d'actions fondamentales : observer, écouter et mettre en contact.



## OBSERVER

- ce qui est arrivé et ce qui se produit
- qui a besoin d'aide
- les risques pour la sécurité
- les blessures physiques
- les besoins élémentaires et pratiques immédiats
- les réactions émotionnelles

## ÉCOUTER

**se rapporte à la manière dont la personne qui aide**

- approche les gens
- se présente
- fait attention aux autres et est à leur écoute
- accepte ce que ressentent les autres
- calme les personnes en détresse
- s'interroge sur les besoins et préoccupations des autres
- aide la ou les personne(s) en détresse à trouver des solutions à leurs besoins et problèmes immédiats.

## METTRE EN CONTACT

**aide les gens à**

- accéder aux informations
- se mettre en contact avec les proches et à bénéficier d'un soutien social
- aborder les problèmes pratiques
- accéder aux services et aux autres formes d'aide.

Il se peut que vous n'ayez pas besoin de réaliser toutes ces actions. Il peut vous arriver parfois de devoir faire plusieurs fois la même action, ou dans un ordre différent.

## OBSERVER

- ce qui est arrivé et ce qui se produit
- qui a besoin d'aide
- quels sont les risques pour la sécurité
- les blessures physiques
- les besoins élémentaires et pratiques immédiats
- les réactions émotionnelles

### CAS

Juan rentre du travail tard dans la nuit et se trouve sur une route de campagne sombre. Tout à coup, il remarque l'ombre d'une vache dans les phares d'une voiture venant en sens inverse. Quelques secondes plus tard, la voiture percute la vache.

Juan s'arrête immédiatement et réfléchit à la situation et à ce qu'il doit faire. Sa première priorité est d'empêcher d'autres accidents. Il ralentit alors le trafic de l'autre côté de la route. Il court ensuite vers la voiture qui a fait un tonneau et a atterri en contre-bas tout en appelant une ambulance.

Lorsque Juan atteint la voiture, il remarque que le conducteur a réussi à s'extirper du véhicule et qu'il s'en éloigne en marchant. Il manque de trébucher et semble sonné. Juan s'approche de lui calmement et lui explique qu'il est là pour l'aider. Il enlève sa veste et la met sur le conducteur. Il demande à l'homme s'il a été blessé, ou s'il a une partie du corps douloureuse. Le conducteur tient son bras. Il lui dit qu'il pense qu'il pourrait être cassé. Juan l'emmène à sa voiture et lui demande de s'asseoir sur le siège arrière. Il lui explique qu'il a appelé l'ambulance et la police et qu'il est maintenant en sécurité. Il dit à l'homme qu'il doit essayer de tenir son bras immobile autant que possible jusqu'à l'arrivée des secours. L'homme s'assoit en regardant droit devant, l'air complètement hébété. Il confie à Juan qu'il pensait qu'il allait mourir quand la voiture s'est envolée.

Juan lui répond qu'il aurait eu peur lui aussi si la même chose lui était arrivée. Il lui offre un peu d'eau et lui dit qu'il restera avec lui jusqu'à l'arrivée des secours.



## Signes d'une détresse grave nécessitant une orientation vers des services spécialisés :

Parfois, les réactions émotionnelles sont si fortes qu'elles affectent les personnes dans leur manière de vivre au quotidien. Si les signes persistent pendant plusieurs jours, vous devez orienter la personne vers un professionnel en santé mentale.

Une personne a besoin d'aide spécialisée si elle

- n'a pas pu dormir pendant plus d'une semaine et qu'elle semble confuse
- est tellement en détresse qu'elle est incapable de vivre normalement et de prendre soin d'elle ou de ses enfants. Par exemple, elle ne mange pas bien ou n'a pas d'hygiène alors qu'elle a accès à la nourriture et aux commodités
- perd le contrôle d'elle-même et qu'il lui est difficile de savoir ce qu'elle va faire
- menace de se faire du mal ou de faire du mal aux autres
- commence à consommer de la drogue et/ou de l'alcool.

Les personnes qui souffraient d'un trouble psychologique ou prenaient des médicaments avant d'être confrontées à la situation de détresse actuelle peuvent aussi avoir besoin d'un soutien continu en santé mentale.





## ÉCOUTER

ÉCOUTER se rapporte à la manière dont la personne qui aide

- approche les gens
- se présente
- fait attention aux autres et est à leur écoute
- accepte ce que ressentent les autres
- calme les personnes en souffrance
- s'interroge sur les besoins et préoccupations des autres
- aide la ou les personne(s) en détresse à trouver des solutions à leurs besoins et problèmes immédiats.

« Êcouter » correspond à la manière dont l'aidant communique avec la ou les personne(s) en détresse à partir du moment où il l'approche et commence à interagir avec.

L'écoute ne passe pas seulement par nos oreilles. Elle se rapporte à notre faculté d'entendre. Êcouter, c'est être présent en accordant une attention et en essayant de comprendre ce qui est arrivé à la personne ou aux personnes en détresse. C'est avoir conscience de ce que la personne ressent et de ce dont elle a besoin. C'est être ouvert, intéressé et sensible à ce que la personne en détresse traverse. Il s'agit également de reconnaître les moments où une personne ne veut pas parler et de laisser la place au silence.

## Calmer et pratiquer l'écoute active

Tom marche dans la rue lorsqu'il entend des cris et de l'agitation venant d'un des magasins de l'autre côté de la route. Il voit un homme sortir du magasin en courant avec un grand sac et un fusil à la main. L'homme court vers une voiture, saute dedans et s'enfuit au loin.

Tom traverse la route en courant et entre dans la boutique. Il trouve une femme derrière le comptoir qui crie et pleure. Elle semble avoir eu une crise de panique. Tom lui dit haut et fort, mais calmement, qu'elle est en sécurité, et que le voleur a disparu. Il explique à la femme qu'il va appeler la police et qu'il va rester avec elle jusqu'à leur arrivée.

La femme commence à se calmer. Comme elle a encore du mal à respirer, Tom lui trouve une chaise et lui demande de s'asseoir. Il l'accompagne doucement et l'invite à respirer plus lentement. Il lui demande de prendre une grande inspiration en ressentant l'air pénétrer son ventre. Elle cherche à atteindre sa main, puis la tient fermement. Elle lui dit qu'elle ne se sent pas bien et qu'elle pense qu'elle va vomir. Tom lui dit qu'il est là et qu'il restera avec elle jusqu'à ce qu'elle se sente mieux.

Au bout d'un moment, la femme commence à respirer normalement. Tom va lui chercher un verre d'eau et lui demande doucement comment elle se sent. Elle prend le verre, hoche la tête et boit doucement. Une fois que Tom a constaté qu'elle est plus calme, il lui explique qu'il a vu le voleur sortir du magasin avec une arme à feu. Il attend et laisse la femme parler. Elle confie à Tom qu'elle a eu très peur. Elle lui explique qu'elle a cru mourir.

Tom écoute tranquillement, tenant toujours la main de la femme. Il lui dit qu'elle a été très courageuse et qu'elle a bien géré la situation. Il lui demande s'il y a quelqu'un qu'il pourrait faire venir pour l'accompagner, peut-être une personne de sa famille. La femme lui demande d'appeler son mari parti faire des achats en ville. Tom reste avec la femme jusqu'à ce que son mari arrive et reste encore un peu une fois la police arrivée.

## Aider une personne en détresse à se sentir plus calme

Il est important de savoir quoi faire lorsqu'une personne en état de panique manifeste des réactions physiques à une situation de détresse. Parlez à la personne de manière calme et non précipitée, avec des phrases claires et courtes. Demandez à la personne de décrire ses symptômes, et s'il ou elle sait à quoi ils sont dus.

Sachez qu'une gêne dans la poitrine et un essoufflement peuvent aussi être causés par des problèmes physiques, comme une crise cardiaque ou de l'asthme. En cas de doute quant à la cause des symptômes, assurez-vous que la personne reçoit une aide médicale dès que possible.

Incitez la personne à respirer par le nez, à sentir sa respiration en inspirant lentement par le ventre, puis à expirer lentement par la bouche. Rassurez la personne sur le fait que son sentiment de malaise s'estompera bientôt, qu'elle est en sécurité et que rien ne peut lui arriver. Expliquez que les symptômes diminueront à mesure qu'elle se calme et qu'elle se sent moins en détresse.

Il est important que l'aidant garde son calme si quelqu'un est pris de panique, et qu'il comprenne qu'il peut être difficile pour la personne en détresse de se sentir calme et d'accepter de l'aide.

## METTRE EN CONTACT

Mettre en contact consiste à aider la personne en détresse à

- accéder aux informations
- se mettre en contact avec des proches et à bénéficier de soutien social
- aborder les problèmes pratiques
- accéder aux services et aux autres formes d'aide.

Les actions de mise en contact produisent des résultats concrets. Elles consistent notamment à aider la personne en détresse à obtenir des informations. Cela peut passer par la psychoéducation ou la mise en relation avec d'autres personnes ou d'autres services avec qui elle peut avoir plus d'informations.



### Qu'est-ce que la psychoéducation ?


La psychoéducation fournit aux gens des informations qui les aident à mieux comprendre leur propre comportement et leurs propres sentiments, et ceux des gens autour d'eux.

Pour plus d'informations, consultez les supports de psychoéducation du centre de référence pour le soutien psychosocial de la FICR. Parmi ces exemples d'informations, on peut citer *Qu'est-ce que la psychoéducation ? Faire face au stress aigu* et *Les 1ers SP aux enfants*.



Mettre en contact consiste à mettre les gens en lien avec leurs proches et avec le soutien social. Il est utile pour les aidants dispensant les 1<sup>ers</sup> SP de connaître les sources de soutien social disponibles dans une région.

Les actions de mise en contact consistent également à traiter les problèmes pratiques et à donner accès aux services et aux autres formes d'aide. Elles peuvent consister, par exemple, à contacter quelqu'un pour venir accompagner la personne en détresse ou aider la personne à rentrer chez elle.



Reportez-vous à la fin de ce guide pour avoir un modèle de renseignements sur l'orientation.

## **Orientation vers une aide spécialisée**

Parfois, les personnes en détresse ont des réactions complexes ou se retrouvent dans des situations difficiles. Cela signifie qu'elles ont besoin de plus d'aide que celle que vous pouvez leur donner par le biais des 1<sup>ers</sup> SP. Il est important que les aidants dispensant les 1<sup>ers</sup> SP reconnaissent ces types de réactions et de situations et sachent orienter vers une aide plus adaptée. Voici quelques exemples de situations et de réactions complexes.

### **Situations complexes**

Les situations complexes concernent celles où l'aidant offrant les 1<sup>ers</sup> SP n'est pas en mesure de fournir l'aide nécessaire à la personne et doit consulter ou impliquer d'autres personnes. Une situation peut être considérée comme complexe si vous ressentez le besoin d'être aidé par d'autres personnes pour la gérer.

Les situations complexes sont par exemple celles où :

- les personnes présentent des blessures physiques nécessitant des soins médicaux
- les personnes ont subi des violences sexuelles ou sexistes
- plusieurs personnes ont besoin d'être aidées en même temps
- vous aidez des personnes telles que des enfants, des femmes ou des personnes handicapées pouvant avoir des besoins spécifiques
- vous aidez une ou plusieurs personnes ayant des réactions complexes.

### **Réactions complexes**

Les réactions complexes sont plus graves que les réactions courantes face à une situation de détresse. Une personne présentant des réactions complexes a souvent besoin d'être orientée vers une aide spécialisée ou d'autres formes d'assistance.

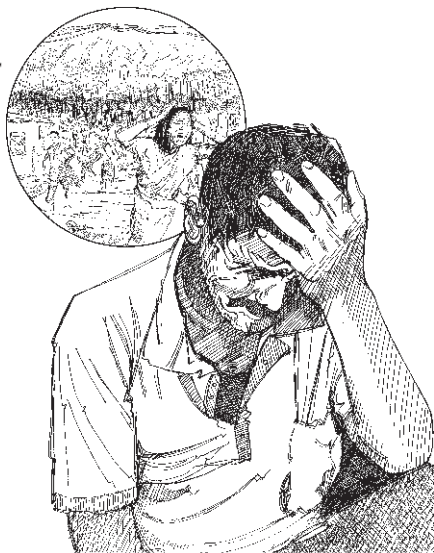
Parmi les exemples de réactions complexes pouvant survenir fréquemment, on trouve :

**Les crises de panique et les sentiments d'anxiété** pouvant entraîner une augmentation du rythme cardiaque, un essoufflement et une douleur dans la poitrine. La personne peut transpirer plus que d'habitude, se sentir étourdie ou se sentir mal.

**La colère et les comportements agressifs** sont des réactions courantes aux situations de violence ou aux cas où les gens ont subi d'immenses pertes.

**Automutilation et tentative de suicide** L'automutilation correspond aux cas où une personne se blesse ou se fait du mal intentionnellement, par exemple, en se coupant la peau ou les veines ou en se brûlant une partie du corps. La tentative de suicide est une situation dans laquelle une personne tente volontairement de mettre fin à ses jours. Il est important de toujours prendre au sérieux quelqu'un qui menace de se faire du mal ou de se suicider et ne pas laisser la personne seule jusqu'à l'arrivée d'une aide supplémentaire.

**Un deuil prolongé** est une situation dans laquelle une personne a du mal à accepter et à s'adapter à la perte d'un être cher. Le deuil affecte alors le quotidien de la personne et son rapport avec les autres. Il ne s'agit pas d'une réaction immédiate. Ce deuil prolongé se développe au fil du temps. Il peut aussi conduire à des sentiments extrêmes de détresse lorsque la personne éprouve de nouvelles difficultés ou lorsqu'elle se rappelle sa perte d'une manière ou d'une autre.



**Les problèmes de sommeil** sont très fréquents après les crises. Beaucoup de gens ont du mal à s'endormir. Certaines personnes dorment plus que d'habitude et ont du mal à se réveiller. Si les problèmes de sommeil persistent pendant plusieurs jours et plusieurs nuits, ils peuvent entraîner des problèmes physiques et psychologiques. Les problèmes de sommeil importants interfèrent avec le quotidien, l'humeur et les rapports avec les autres.

**Les flashbacks** sont les cas où une personne a le sentiment de revivre l'événement stressant à l'origine de ses problèmes. Les flashbacks donnent souvent l'impression d'être réels et peuvent être déroutants et effrayants. Ils ne sont pas le signe d'une maladie mentale. Ils sont une réaction normale à une expérience extraordinaire. Toutefois, il se peut que la personne ait besoin d'aide pour les gérer.

**Parmi les méthodes d'adaptation nocives**, il y a l'automédication par des drogues ou de l'alcool, le fait de devenir violent ou agressif, ou de se tenir entièrement isolé des autres.

Certains facteurs peuvent augmenter le risque de développer des réactions complexes.

Par exemple, si la personne :

- a été séparée de sa famille
- a cru mourir
- s'est retrouvée dans une situation d'horreur manifeste
- a déjà vécu des expériences traumatisantes
- a perdu des proches
- souffre d'un trouble psychologique pré-existant.

## Les 1ers SP aux enfants

Les enfants sont confrontés à des risques et des difficultés qui sont semblables à ceux des adultes. Mais il y a aussi des risques qui leur sont spécifiques. Il s'agit notamment des situations liées à la séparation ou à la perte des parents ou personnes qui prenaient soin d'eux, pouvant augmenter les risques de maltraitance ou d'exploitation.

Les enfants ne comprennent pas les événements stressants de la même façon que les adultes et n'y réagissent pas non plus de la même manière. Leurs réactions varient en fonction de leur âge et de leur degré de compréhension de la situation. Cependant, il y a des signes généraux dans le comportement d'un enfant qui montrent qu'il ou elle est en détresse.

Parmi ces exemples, il y a les cas où l'enfant :

- présente des symptômes physiques d'inconfort, comme des tremblements, des maux de tête, une perte d'appétit, des douleurs
- pleure beaucoup sans pouvoir être consolé
- est bouleversé et pris de panique
- est agressif et tente de faire du mal aux autres (coups, coups de pied, morsures, etc.)
- se comporte de manière inhabituelle
- s'agrippe aux personnes qui s'occupent de lui sans lâcher prise
- semble confus et perdu
- semble replié sur lui-même ou très silencieux avec peu ou pas de mouvements
- se cache ou reste à l'écart des autres
- ne répond pas aux autres, ne parle pas du tout
- a très peur.

Les 1ers SP aux enfants se basent également sur les principes d'action « Observer, Écouter, Mettre en contact ». Toutefois, il existe des différences importantes à garder à l'esprit. En effet, les réactions des enfants sont différentes et la façon de communiquer avec eux diffère en fonction de leur âge.



## 1ers SP en groupe – Soutien aux équipes

Le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont nombreux à travailler dans des environnements difficiles, complexes et parfois dangereux. Ils soutiennent les gens qui traversent des crises et leur apportent une aide pratique, de l'écoute et un soutien émotionnel. Les volontaires et le personnel peuvent eux-mêmes être profondément touchés. Ils sont témoins de la douleur et de la souffrance parce qu'ils appartiennent eux-mêmes souvent aux communautés affectées.

Les sessions de 1ers SP et de soutien sont un moyen d'offrir un soutien au personnel et aux volontaires pendant et après les crises. Ce type de session propose aux membres des équipes un espace pour échanger autour de ce qui s'est passé, de ce qui est arrivé. Ces réunions encouragent les équipes à comprendre plus clairement ce qui s'est produit. Ils donnent aux équipes un moyen de s'aider les uns les autres, par exemple, via le soutien par les pairs. Les sessions permettent également d'identifier toute personne ayant besoin d'être orientée ou nécessitant un soutien individuel.

### Quand fournit-on les 1ers SP en groupes ?

Les 1ers SP en groupe peuvent aider dans les cas où une équipe de membres du personnel ou de volontaires est intervenue ensemble dans une crise. Ils peuvent également être dispensés avant une crise pour préparer les membres d'une équipe. Les groupes peuvent utiliser la psychoéducation pour faciliter la reconnaissance et faire face aux symptômes de détresse.

### Pourquoi fournit-on les 1ers SP en groupes ?

Les 1ers SP en groupes sont un moyen d'aider plusieurs personnes en même temps. Ils s'appuient sur les forces et les ressources des membres du groupe. Ils encouragent chacune et chacun à être plus connecté, à utiliser le soutien par les pairs, par exemple.

### Comment fournit-on les 1ers SP en groupes ?

Les sessions de 1ers SP et de soutien en groupes se basent sur les mêmes principes que pour les individus : Observer, Écouter et Mettre en contact. Les sessions se concentrent sur la manière dont les membres du groupe sont liés les uns aux autres, ainsi que sur la façon dont les individus réagissent.

## Composants d'une session de 1ers SP et de soutien

1. Vérifier la façon dont les participants se sentent
2. Faire un bref rappel factuel des mesures prises lors de la crise
3. Fournir des informations et de la psychoéducation
4. Promouvoir le fait de prendre soin de soi, le soutien par les pairs et l'adaptation positive
5. Fournir aux participants les renseignements sur les orientations possibles en cas de besoin
6. Mettre fin à la session en vérifiant que tout le monde se sent bien et discuter des prochaines étapes éventuelles.



## Ne pas nuire

Les premiers secours psychologiques consistent à apaiser, à apporter du soutien émotionnel, à pratiquer l'écoute active et à apporter une assistance pratique. Il ne s'agit pas d'un conseil ou d'un traitement. Ils mettent l'accent sur le soutien affectif et pratique. L'aidant n'a pas besoin de renseignements personnels détaillés sur la personne à qui il apporte son assistance. Il n'a pas besoin d'avoir un compte rendu complet de l'événement bouleversant.

Il y a un certain nombre de considérations éthiques à respecter lorsqu'on souhaite aider de façon responsable. Ceci est important pour aider les personnes ou un groupe de personnes en détresse.

Voici une liste des choses à faire et à ne pas faire si l'on veut aider de manière responsable lorsqu'on dispense les premiers secours psychologiques :



À FAIRE	À NE PAS FAIRE
respecter la vie privée et assurer la confidentialité de l'histoire de la personne	briser la règle de confidentialité, sauf si vous avez une très bonne raison de le faire
offrir un soutien émotionnel et pratique	trop creuser
se comporter de façon appropriée en tenant compte de la culture, de l'âge et du sexe de la personne	manquer de respect ou abuser de votre rapport en tant qu'aidant
écouter activement	être distrait et penser à autre chose pendant que quelqu'un vous partage quelque chose d'important
avoir conscience de ses préjugés et les mettre de côté	juger la personne sur ses actes et sentiments
respecter le droit des personnes à prendre leurs décisions et faciliter l'auto-assistance afin qu'ils puissent résoudre leurs problèmes par eux-mêmes	dire à une personne ce qu'elle doit faire ou comment résoudre ses problèmes
être honnête et digne de confiance	faire de fausses promesses ou donner de fausses informations
aider les gens à combler leurs besoins élémentaires	demander à quelqu'un de l'argent ou des faveurs en échange de l'aide apportée
savoir reconnaître une situation trop difficile à gérer	surestimer vos propres compétences
bien préciser que si quelqu'un ne veut pas de votre aide maintenant, il pourra en bénéficier plus tard	continuer à insister si la personne ne veut pas de votre soutien
clôturer la relation d'aide de manière respectueuse	cesser d'aider de manière soudaine, sans donner d'informations sur un soutien ultérieur et en mettant un terme à la conversation.

## Prendre soin de soi

Pour apporter leur assistance de manière responsable, les aidants doivent prendre soin de leur propre santé et de leur bien-être. Lorsqu'ils soutiennent d'autres personnes dans des situations de crise, les aidants peuvent être affectés. Ils peuvent également l'être du fait de leur propre détresse. Fournir les premiers secours psychologiques peut s'avérer difficile physiquement et émotionnellement. Il n'est pas facile d'interagir avec des personnes en détresse. Cela peut conduire à des sentiments de culpabilité, de tristesse et de frustration si l'aidant a le sentiment de ne pas faire assez. Les aidants peuvent appliquer les principes d'action « Observer, Écouter et Mettre en contact » lorsqu'ils prennent soin d'eux-mêmes :



### Observer

- observez attentivement vos propres réactions
- reconnaissez les moments où vos réactions sont des signes ou des symptômes de stress élevé ou d'épuisement professionnel.

### Écouter

- soyez à l'écoute de la manière dont les réactions vous affectent
- reconnaissez et acceptez vos sentiments
- essayez de comprendre ce qui affecte vos réactions afin de pouvoir décider comment gérer ou mieux faire face.

### Mettre en contact

- soyez en lien avec les autres. Demandez de l'aide aux autres, que ce soit à la maison ou au travail
- pratiquez des activités qui peuvent contribuer à votre bien-être.

## Facteurs de protection personnels

- appartenir à une équipe
- trouver du sens à son travail
- être motivé par le fait d'aider les autres
- conserver les habitudes quotidiennes et les structures
- être capable de laisser le travail de côté et de prendre une pause
- savoir qu'un soutien est disponible, si et quand il est nécessaire
- être en mesure d'apporter du soutien et d'en recevoir de la part des membres de l'équipe
- maintenir les pratiques et croyances culturelles d'une personne
- appartenir à une famille ou une communauté bienveillante.

## Facteurs de protection de l'organisation

- réunions régulières qui assurent la cohésion du personnel et des volontaires et favorisent le sentiment d'appartenance à une équipe
- culture organisationnelle où les gens peuvent parler ouvertement et faire part de leurs problèmes dans le respect du principe de confidentialité
- afficher de la gratitude pour le travail des volontaires
- conditions de travail raisonnables grâce à des politiques et des stratégies
- fournir des informations claires sur la façon d'accéder au soutien disponible.

## Renseignements utiles sur l'orientation

Utilisez ce formulaire pour inscrire les coordonnées des services de référencement que vous utilisez dans votre région. Tenir la liste à jour.

Services disponibles	Coordonnées
Services d'urgence	
Police	
Pompiers	
Ambulance	
Services de protection de l'enfance	
Services de santé	
Aide et soutien aux personnes ayant survécu à des violences sexuelles ou sexistes	

## Brève introduction aux premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

---

### Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge Centre de Référence pour le soutien psychosocial

Blegdamsvej 27 · DK-2100 Copenhague · Danemark

Téléphone : +45 35 25 92 00 · E-mail : [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org) · Site Web : [www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)

Facebook : [www.facebook.com/Psychosocial.Center](https://www.facebook.com/Psychosocial.Center) · Twitter : [@IFRC\\_PS\\_Centre](https://twitter.com/IFRC_PS_Centre)

---

*Le Guide des Premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge* a été développé par le Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR. Il se compose :

- d'un Guide des premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
  - d'une Brève introduction aux premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
  - d'une Formation aux premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge :
    - Module 1. d'une Introduction aux 1ers SP (4 à 5 heures)
    - Module 2. des Éléments de base des 1ers SP (8 à 9 heures)
    - Module 3. des 1ers SP aux enfants (8 à 9 heures)
    - Module 4 : 1ers SP en groupe – Soutien aux équipes (21 heures – trois jours)
- 

**Rédacteurs en chef :** Louise Vinther-Larsen et Nana Wiedemann

**Auteur :** Pernille Hansen

**Soutien complémentaire :** Wendy Ager, Louise Juul Hansen, Mette Munk

**Relecteurs :** Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Cecilie Alessandri, Eliza Cheung, Ziga Friberg, Ferdinand Garoff, Louise Juul Hansen, Sarah Harrison, Sara Hedrenius, Elfa Dögg S. Leifsdóttir, Maureen Mooney, Stephen Regel, Gurvinder Singh.

La rubrique sur les 1ers SP aux enfants a été inspirée et adapté du Manuel de formation aux premiers secours psychologiques de Save the Children Danemark (2013) à l'intention des intervenants auprès des enfants. Save the Children, Copenhague

Nous voudrions remercier la Croix-Rouge islandaise et DANIDA pour leur financement et leur soutien dans l'élaboration de ce matériel.

Les principes « Observer, Être à l'écoute et Mettre en contact » évoqués dans ce guide proviennent de : l'Organisation mondiale de la Santé, de la War Trauma Foundation et de World Vision International (2011).  
Premiers secours psychologiques : guide pour les acteurs de terrain OMS: Genève.

---

**Production :** Pernille Hansen · **Design :** Michael Mossefin/Paramedia/12007

**Illustrations :** Rod Shaw/Fédération internationale · **Impression :** KLS PurePrint, Hvidovre, Danemark

**Photo de couverture :** Benjamin Suomela/Croix-Rouge finnoise

**ISBN : (imprimé) : 978-87-92490-54-4. (en ligne) : 978-87-92490-60-5**

---

**Citation recommandée :** *Brève introduction aux premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge*, Centre de référence pour le soutien psychosocial de la FICR, Copenhague, 2019.

Si vous souhaitez traduire ou adapter tout ou partie des Premiers secours psychologiques pour les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, veuillez contacter le Centre de référence pour le soutien psychosocial de la FICR. Vos commentaires, réactions et questions sont les bienvenus. Merci de les adresser à : [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)

Le Centre de référence pour le soutien psychosocial de la FICR est situé au siège de la Croix-Rouge danoise © Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge 2019

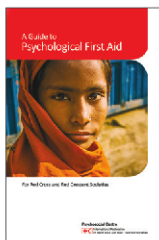
---

## Psychosocial Centre



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies





# Les premiers secours psychologiques

pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

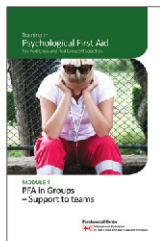
Les premiers secours psychologiques sont un moyen simple, mais puissant d'aider une personne en détresse. Ils consistent à prêter attention aux réactions de la personne, à pratiquer l'écoute active et, le cas échéant, à fournir une aide pratique pour répondre aux problèmes immédiats et aux besoins fondamentaux.

## Apprentissage

Apprendre les techniques de premiers secours psychologiques et comprendre les réactions aux crises permet aux aidants d'aider les autres et d'appliquer les mêmes compétences à leur propre vie.

La Formation aux premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge se compose de plusieurs parties qui peuvent être utilisées séparément ou ensemble. Elle comprend un guide d'introduction, une courte brochure et quatre modules de formation. Les deux premiers modules de formation couvrent les compétences de base en premiers secours psychologiques (SP), le troisième porte sur les premiers secours psychologiques aux enfants et le quatrième concerne la dispensation des premiers secours psychologiques en groupe et le soutien aux équipes.

Nous espérons que ces documents aideront le personnel et les volontaires dans leur mission principale d'aide aux autres. Notre objectif est d'aider les Sociétés nationales à offrir le plus de soutien psychosocial efficace possible aux personnes à qui elles viennent en aide.



**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies