



Province
de Liège

Formation

Cellule API

Appui Psychologique aux Intervenants

**L'API –
Soutien émotionnel //
opérationnel**

Plateforme PlaniCom

30 mai 2018





Province
de Liège

Formation

L'émotionnel dans l'ombre de l'opérationnel

Mission opérationnelle et soutien émotionnel

Lors de toute mission opérationnelle, une dimension émotionnelle est présente. Elle :

- est contenue et (généralement) bien gérée durant l'opération
- comporte des réactions corporelles (physio)/
comportementales et psychologiques
- est individuelle (réactions et intensités variables)
- est normale (nécessaire)

- sera analysée par la suite si besoin => 1^{er} objectif est la
gestion de la mission/crise

Gestion émotionnelle d'une crise

- Émotions plus ou moins intenses
- Émotions/réactions peuvent être « étranges », « inhabituelles » (situation exceptionnelle)
- Stress et tension ++ (situation/évolution inconnue)
- Adaptation nécessaire qui ~~ne~~ le stress (collaboration multidisciplinaire, tâches inhabituelles, ...)
- Mental mis à mal par la durée de l'intervention
- Besoins primaires mis à mal
- Conséquences physiques et émotionnelles chez les intervenants (type, intensité et durée variables)

Qu'est-ce qu'un événement choquant ?

Un événement choquant =

- Inattendu, imprévisible -> pas de préparation possible
- Occasionne une perte de contrôle, des moyens
- Comporte un/des élément(s) qui perturbe(nt) le fonctionnement habituel
- Provoque un sentiment d'impuissance
- Provoque une peur intense, effroi, choc
- Menace pour l'intégrité physique ou celle d'autrui (témoin)
- Contact réel avec la mort
- Atteinte aux valeurs, normes, croyances de base
- En rapport au type/nombre de victime

Au retour de la mission/crise

Différents types de réactions sont présentes et persisteront quelques jours/semaines ou mois, il s'agit d'un processus:

- normal
- qui indique que quelque chose s'est produit
- de conscientisation (le corps parle en 1^{er})
- de «digestion» (Cf. compréhension et reconnaissance)

Objectif de la gestion de ces émotions/réactions :

- Diminuer leur fréquence et leur intensité
- Réagir rapidement et efficacement pour éviter l'installation de troubles avérés
- Maintenir une activité professionnelle en bonne santé physique et mentale

Gestion des émotions/réactions ?

Domaines privé et professionnel doivent s'associer :

- Ressources personnelles à (ré)activer
- Personnes ressources à activer/identifier (collègues, amis, proches)
- Soutien familial à solliciter

- Soutien des collègues
- Soutien de la hiérarchie
- Reconnaissance
- Normalisation
- Accès à plan de gestion du stress et de ses conséquences



Province
de Liège

Formation

L'API au service de l'émotionnel

L'API (Appui Psychologique aux Intervenants)

« Expériences négatives » = mise en place de nouveaux projets



API = Projet né de retours d'expériences :
Autres Région/Province + Evts majeurs à Liège + constats
d'une lacune et d'un besoin quotidien

- Contacts et infos sur ce qui existait déjà
- Analyse des besoins et réalités de terrain en Prov de Liège
- Groupe d'experts

=> Structure de formations à plusieurs niveaux (référents dans les services et structure de coordination prov.)

La cellule API

- Service provincial
- Réponse adaptée aux réalités de terrain identifiées
- Soutien socio-psychologique via la formation et la coordination
- Par et pour les collègues (peer support)
- Pour tous les intervenants de 1^{ère} ligne (D1-D2-D3)
- Collaboration avec le service (+ loi bien-être au travail)
- Actions préventives (formations/sensibilisations/supervisions) et réactives (soutiens/débriefings)

Le référent API

= Collègue choisi, validé et volontaire pour se former et être actif dans son service

= CN du métier/culture et vocabulaire en commun/
expériences similaires/ confiance ++

Agit au quotidien (observation, écoute, conseils) -> proximité

Réactif (en réponse à un fait/demande)

Proactif (connaissance ++ des collègues => identification
simplifiée d'un problème >< aidant externe)

En équipe et avec un coordinateur de zone

Collabore avec la cellule provinciale

L'API = évolution continue

Collaboration constante grâce aux retours d'expérience de nos référents

Retex sous formes diverses:

Supervisions ; Recyclages ; Formations continues ;
Sensibilisations ; Réunions de coordinateur ; Doc retex
(créé par la cellule) ; Tel/GSM/site/plateforme

Pour :

Correspondre aux attentes afin de satisfaire les besoins en
s'adaptant à la réalité du terrain

3A => action – analyse – amélioration

Conclusion

API = nouveau projet = évaluations régulières =>
pérennité du projet

Retex à l'initiative du projet

Page blanche : pas de contraintes mais tout à créer =
retex et communication ++

Évolutions // aux retours -> moyens doivent suivre =
difficulté à surmonter

Construction d'un service = collaborations pour l'améliorer
et lever les obstacles identifiés

Retex = répondre aux informations reçues (condition SINE
QUA NON)

= argument pour démontrer l'évolution choisie et
en favoriser l'acceptation

Conclusion (2)

Comme *tout* projet, l'API

A besoin d'évaluations et de retours d'expériences
Est une collaboration : avis et autre point de vue à
prendre en compte (adaptation)

A la volonté d'être utile et efficace : sans retours,
impossible de savoir!

Comme tout projet *nouveau*,

il doit s'adapter, s'évaluer et s'ajuster pour se
pérenniser