



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