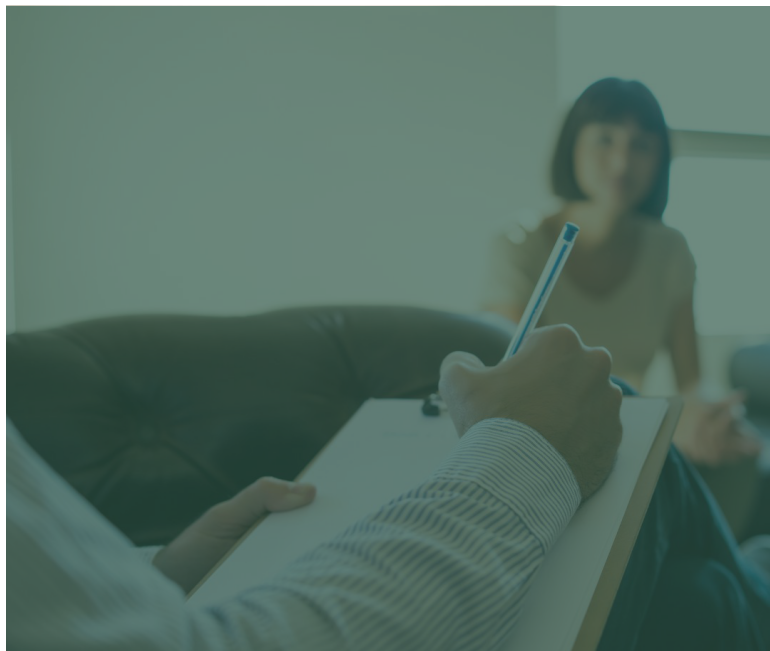


Les Premiers Soins Psychologiques :

PSP | Guide d'implantation d'un programme de Premiers Soins Psychologiques

Fiche n°2

- ▶ Ce guide propose un processus en **sept étapes** pour mettre en œuvre un programme de premiers soins psychologiques (PSP) destiné à soutenir les travailleurs exposés à des événements potentiellement traumatiques (ÉPT). Il intègre les recommandations issues des recherches sur les meilleures pratiques d'implantation.
- ▶ L'objectif de ce guide est de **favoriser une mise en œuvre durable et efficace des PSP** au sein des organisations. Ces recommandations ne sont pas des conditions obligatoires, mais des orientations qui permettent d'adapter le programme aux réalités et besoins spécifiques de chaque milieu de travail.



1/ Évaluer les besoins



Le programme des PSP doit être **adapté à des besoins et des ressources** de votre organisation. Pour cela, la première étape consiste à :

- 1 Identifier les types d'ÉPT auxquels le personnel est exposé (nature des événements, intensité)
- 2 Évaluer la fréquence de ces expositions ainsi que le nombre de personnes concernées.
- 3 Recenser les ressources existantes, telles que les outils, programmes ou initiatives déjà en place pour la gestion des ÉPT.

Cette évaluation permet de **définir l'envergure du programme à développer** : le nombre de travailleurs qui nécessiteront les PSP annuellement, le nombre de personnes à former afin de répondre à la demande estimée, les besoins en coordination du programme.

Par ailleurs, l'analyse des besoins aidera à déterminer si le programme devra être interne (p.ex. basé sur la pair-aidance ou le soutien des gestionnaires), externe (p.ex. offert par un fournisseur de PSP) ou une combinaison des deux en fonction de vos capacités et de la demande potentielle.

2/ Réunir les conditions organisationnelles gagnantes

Après l'évaluation des besoins, il est nécessaire d'évaluer la **faisabilité du programme**. Cela implique d'examiner dans quelle mesure un nouveau programme de PSP peut être implanté en utilisant les moyens, ressources et les conditions actuelles de l'organisation.

► Actions préalables :



Obtenir l'engagement paritaire de l'organisation pour le développement et l'implantation du programme



Inscrire les PSP dans les politiques de santé et sécurité au travail ou dans le programme de gestion des ÉPT

► Développer ou ajuster le programme de gestion des ÉPT :

- 1 Élaborer** un protocole clair pour l'activation des PSP après un ÉPT
- 2 Définir** en amont les modalités du programme de PSP : quand offrir (p.ex. immédiatement après l'ÉPT, le jour suivant, les semaines suivantes), combien de rencontres de suivi (au moins 1 et jusqu'à 3 dans le mois suivant le début des PSP), rencontre individuelle ou de groupe, en présentiel ou à distance (téléphone ou visio)
- 3 S'assurer** que le programme inclut les composantes essentielles des PSP : favoriser un sentiment de sécurité chez le bénéficiaire, un retour au calme, une connexion aux autres, un sentiment d'efficacité et d'espoir.
- 4 Adapter** les PSP en tenant compte du contexte, des spécificités culturelles et des personnes concernées, des contraintes de temps et d'environnements
- 5 Définir** la portée, le cadre d'action et les limites du rôle des prestataires (p.ex. la disponibilité hors des horaires de travail)
- 6 Prévoir** un espace adapté dans le milieu du travail afin de garantir confort, sécurité et confidentialité aux personnes bénéficiant des PSP.
- 7 Veiller** à ce que des professionnels ou ressources en santé mentale soient disponibles pour recevoir les travailleurs qui auront été orientés vers du soutien professionnel par les prestataires des PSP



► Nommer un responsable du programme



Désigner un responsable dédié au programme PSP, idéalement une personne ayant une connaissance des enjeux en santé mentale et de l'organisation. Ce rôle inclut la gestion quotidienne du programme, la coordination des actions et l'évaluation continue de son efficacité.



Cette personne devra être en mesure de garantir le bon déroulement du programme à long terme, d'assurer la liaison entre les différentes parties prenantes et de s'assurer que le programme reste conforme aux besoins des employés et aux objectifs organisationnels.



Le responsable sera également chargé de la coordination des prestataires, de la mise à jour des formations et de l'adaptation continue du programme en fonction des retours des bénéficiaires et des prestataires.



Un comité paritaire peut aussi être mis sur pied.

3/ Recruter les prestataires

Lors de l'élaboration ou l'ajustement d'un protocole de gestion des ÉPT en milieu professionnel, l'organisation doit identifier les personnes les plus aptes à dispenser les PSP.

► Les critères de sélection des prestataires

- 1 Compétences interpersonnelles :** Personnes crédibles, dignes de confiance et capables de créer un lien sécuritaire avec leurs collègues.
- 2 Aptitudes personnelles :** Être à l'aise dans un rôle d'accompagnement et de soutien émotionnel. Ils doivent évaluer leur propre confort avec ce type de mission et l'exposition aux ÉPT vécus par les collègues, en tenant compte de leur santé mentale et physique.
- 3 Équilibre psychologique :** Un échange avec un professionnel en santé psychologique est recommandé pour s'assurer que les prestataires ont résolu leurs propres traumatismes.
- 4 Représentativité :** Il est fortement recommandé de former des prestataires à tous les niveaux hiérarchiques et d'offrir une diversité de type de prestataire ainsi que de lien de proximité (p.ex. homme/femme, collègue/supérieur/représentant syndical). Les travailleurs devraient pouvoir choisir entre au moins deux prestataires des PSP.

4/ Former les prestataires PSP

Pour atteindre les résultats escomptés, la qualité des programmes de formation aux PSP est indispensable.

► Que doit contenir la formation ?

- 1 Connaissances théoriques en santé mentale :** Comprendre les notions clés en santé mentale en situation post-traumatique, les réactions de stress courantes vs. les réactions de stress post-traumatique ainsi que des concepts d'éducation psychologique sur le trauma et le soutien
- 2 Connaissances en PSP :** Maîtriser les principes fondamentaux des PSP, les huit actions essentielles, les stratégies d'écoute active, de stabilisation des réactions de stress, de stratégies de gestion du stress et de régulation des émotions, des stratégies de gestion de réactions post-traumatique, d'assistance pratique et d'orientation.
- 3 Explications des limites du rôle du prestataire :** Clarifier les responsabilités, notamment sur l'évaluation des besoins des bénéficiaires et la décision d'orientation vers des services de santé mentale, si nécessaire.
- 4 Présentation du protocole de gestion des EPT,** des outils disponibles pour les répondants PSP (ex. : aide-mémoire) et de l'emplacement ou comment accéder à la liste de ressources d'aide.
- 5 Exercices pratiques :** Mettre en pratique par des jeux de rôles, des simulations réalistes, des mises en situation à réfléchir en groupe, et des interactions basées sur des scénarios représentatifs du travail

► Qui devrait donner la formation ?

Des formateurs ayant une **connaissance approfondie de la réalité et des défis spécifiques à la profession concernée**, afin d'assurer la pertinence et l'applicabilité des enseignements.

► Quel format choisir ?



Durée : la plupart des sessions de formation est dispensée au cours d'une journée (**7-8h de formation**), afin de s'adapter aux contraintes de temps des employés. Si possible, offrir la formation en deux blocs plus courts, espacés d'une semaine.



Modalité : Formation en face à face, en groupe, idéalement sur le lieu de travail pour maximiser l'accessibilité et la participation.

► Les erreurs à ne pas faire !

- 1 Formation juste à temps par nécessité :** Dans des situations d'urgence, la pression peut conduire à dispenser des formations aux PSP de manière précipitée. Cela nuit souvent à la qualité du programme et à la préparation des prestataires.
- 2 Formations abrégées et en ligne inadaptées :** Les formations trop courtes, particulièrement celles dispensées en ligne sans interaction ni suivi adéquat, peuvent être insuffisantes pour préparer les prestataires à leur rôle de manière complète et efficace.



5/ Recruter les prestataires

► Déploiement du programme

- 1 Informer** l'ensemble du personnel sur l'existence du programme PSP, ses objectifs et son fonctionnement
- 2 Promouvoir** le programme au sein de l'organisation par différents canaux : courriels, affiches promotionnelles, réunions d'équipe, etc.
- 3 Clarifier** en interne la distinction entre les PSP et les autres programmes existants afin d'aider les employés à mieux comprendre et choisir les ressources les plus adaptées à leurs besoins.
- 4 Communiquer** régulièrement en interne sur l'impact du programme, en mettant en avant son efficacité et ses bénéfices pour le bien-être des travailleurs.

► Reconnaissance et valorisation



Reconnaître formellement le rôle des prestataires de PSP dans l'organisation, en valorisant leur contribution à la santé mentale des employés.



Intégrer la prestation des PSP dans la définition des tâches des employés, pour encourager l'engagement et la reconnaissance de leur rôle.



Identifier les prestataires de PSP, les rendre visibles et rendre l'information facilement accessible à tout le personnel, afin de favoriser l'accès aux ressources de soutien.

6/ Accompagner et former de manière continue les prestataires

Accompagnement et perfectionnement :

- ▶ Organiser des sessions d'accompagnement post-formation pour soutenir les prestataires dans leurs interventions.
- ▶ Prévoir des sessions de rappel et de perfectionnement régulières pour renforcer leurs compétences.
- ▶ Prévoir une ressource psychologique qui peut être contactée, de façon ponctuelle, si le prestataire a des questions en lien avec un de ses interventions
- ▶ Animer des sessions mensuelles de co-développement où les prestataires peuvent :
 - ▶ Discuter des interventions réalisées, en s'assurant de la confidentialité.
 - ▶ Partager leurs préoccupations.
 - ▶ Proposer des améliorations pour la mise en œuvre du programme.
 - ▶ Faire des simulations pour garder la formation en tête.

Évaluation de la charge émotionnelle et du stress des prestataires pour assurer qu'ils disposent des ressources nécessaires pour gérer les défis liés à leur rôle.



Documentation pour les bénéficiaires :

- ▶ Mettre à disposition des informations adaptées sur les réactions possibles après un ÉPT, des stratégies pour y faire face et une liste de ressources d'aide.

Boîte à outils pour les prestataires :

- ▶ Fournir aux prestataires une documentation complète pour faciliter l'intégration des notions et l'administration des PSP. Cette boîte à outils peut inclure :
 - ▶ Un guide d'administration des PSP.
 - ▶ Un aide-mémoire des actions.
 - ▶ Des grilles de suivi des actions.
 - ▶ Des feuilles de travail pour mettre en pratique avec le bénéficiaire les différentes actions.

7/ Évaluer et ajuster

► Évaluation et amélioration continue (formation & programme)

Formation	Programme
<ul style="list-style-type: none">► Ajuster la formation des prestataires en fonction des résultats de l'évaluation, en prenant soin de s'assurer qu'un accompagnement adéquat et un suivi sont mis en place pour garantir la conformité des programmes et leur mise en œuvre efficace.► Organiser des sessions de formation de rappel pour les prestataires, en réponse aux difficultés rencontrées, comme la gestion de besoins complexes en santé mentale ou des préoccupations répétées concernant l'interaction avec des personnes ayant été exposés à des ÉPT.	<ul style="list-style-type: none">► Assurer un suivi systématique et une évaluation régulière du programme, tant auprès des bénéficiaires que des prestataires, afin de mesurer son impact et d'identifier les points à améliorer (sondage post-intervention, groupes de discussion, impact sur l'absentéisme, évaluation des prestataires, etc.).► Adapter le programme en fonction de l'évaluation régulière, des retours des prestataires et des besoins évolutifs de l'organisation, afin de maintenir sa pertinence et son efficacité à long terme.► Publier régulièrement des résultats anonymisés concernant le programme pour renforcer la confiance et encourager davantage de travailleurs à y participer.

 Pour en savoir plus sur une approche adaptée aux travailleurs pour le soutien post-traumatique (PSP), consultez la **fiche n°1 : Les Premiers Soins Psychologiques**



Bibliographie :

- Bellemare, F., Lagüe, I., Arenzon, V., Khaldoun, L., & Geoffrion, S. (2024). Exploring the needs of healthcare workers receiving psychological first aid during the COVID-19 pandemic. *Work*, Epub ahead of press. <https://doi.org/10.3233/wor-230116>
- Forbes, D., Lewis, V., Varker, T., Phelps, A., O'Donnell, M., Wade, D. J., ... & Creamer, M. (2011) Psychological First Aid Following Trauma: Implementation and Evaluation Framework for High-Risk Organizations. *Psychiatry*, **74**(3), 224-239. <https://doi.org/10.1521/psyc.2011.74.3.224>
- Geoffrion, S., Leduc, M.-P., Bourgouin, E., Bellemare, F., Arenzon, V., & Genest, C. (2023). A feasibility study of psychological first aid as a supportive intervention among police officers exposed to traumatic events. *Frontiers in Psychology*, **14**, 1149597. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1149597>
- Tessier, M., Lamothe, J. R., & Geoffrion, S. (2022). Psychological First Aid Intervention after Exposure to a Traumatic Event at Work among Emergency Medical Services Workers. *Annals of Work Exposure and Health*, **66**(7), 946- 959. <https://doi.org/10.1093/annweh/wxac013>
- Tessier, M., Lamothe, J. R., & Geoffrion, S. (2021). Adherence to psychological first aid intervention after exposure to a traumatic event at work, among EMS workers: A qualitative study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, **18**(21), 1126. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111026>
- Wang, L., Norman, I., Xiao, T., Li, Y., & Leamy, M. (2021). Psychological First Aid Training: A Scoping Review of Its Application, Outcomes and Implementation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, **18**, 4594. <https://doi.org/10.3390/ijerph18094594>
- Wang, L., Norman, I., Edleston, V., Oyo, C., & Leamy, M. (2024, October). The Effectiveness and Implementation of Psychological First Aid as a Therapeutic Intervention After Trauma: An Integrative Review. *Trauma, Violence, & Abuse*, **25**(4), 2638-2656. <https://doi.org/10.1177/15248380231221492>