

Cellule API  
Appui Psychologique aux Intervenants

**L'API**  
**La gestion émotionnelle**  
**dans l'ombre de**  
**l'opérationnel**

PLANU.be  
22 octobre 2018

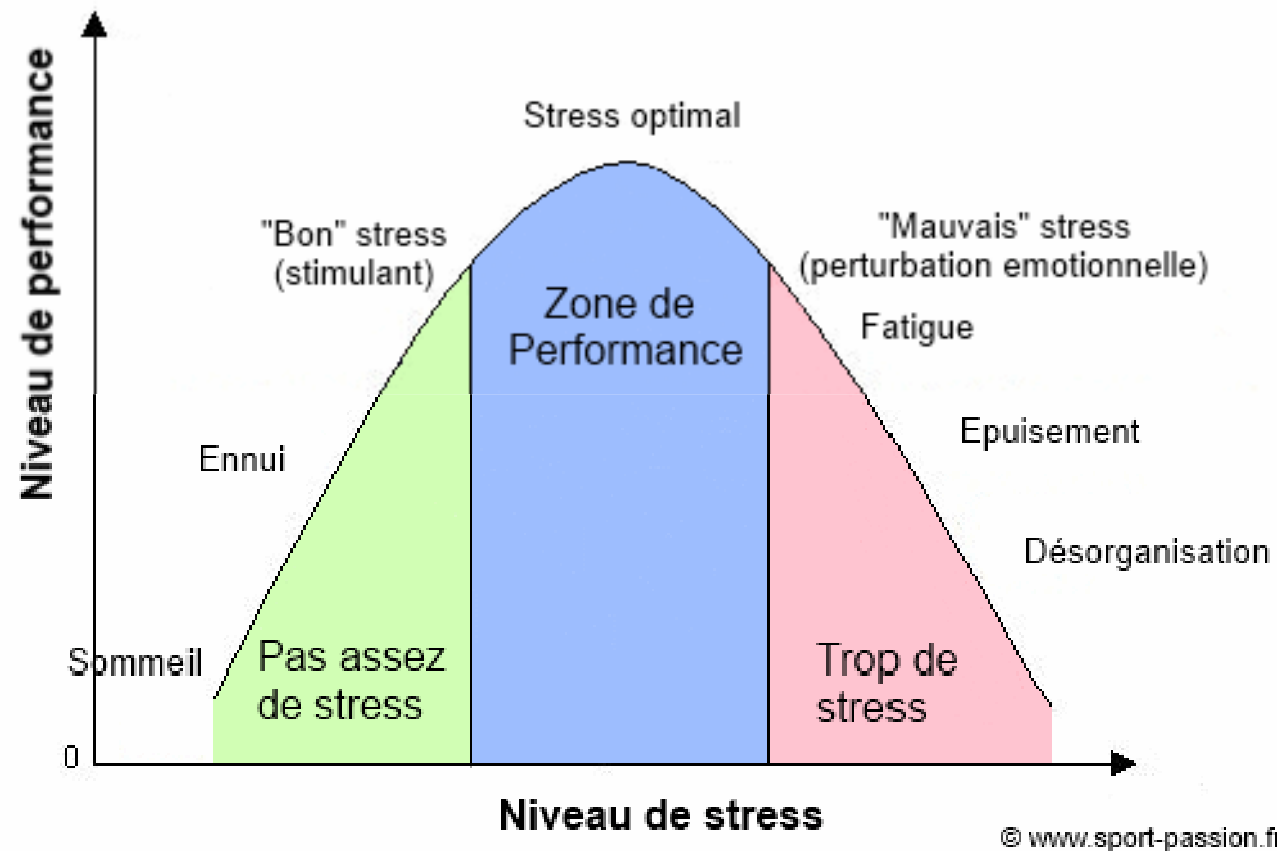


# L'émotionnel dans l'ombre de l'opérationnel

# Le stress? C'est quoi?

## Le STRESS

- = **Réaction de l'organisme** face aux contraintes de l'environnement
  - = **Normal** - *on fait face quotidiennement à des demandes externes -*  
**Nécessaire** - *pour avoir une réaction et une réponse*
  - = Occasionne des **symptômes** physiques/ physiologiques /comportementaux / psychologiques
  - = Mécanisme d'**adaptation** (-> demande une réaction)
- Si pas assez de stress -> ≠ réaction (peut être dangereux)  
Si trop de stress -> perturbation émotionnelle et réactions inappropriées
- => Donc il faut un « taux moyen » de stress pour être performant



# Réactions au stress

3 réactions de base/« animales »

**Fight – Flight – Freeze** = instinctives et normales

+ toutes réactions corporelles/comportementales et émotionnelles  
que chaque personne peut développer

= individuelles

+ toutes réactions INADAPTEES pour un intervenant dans le cadre  
de ses missions mais qui restent NORMALES face à un stress  
important

# Réactions inadaptées

Ex :



Sidération psychique -> rester figé



Fuite panique -> s'enfuir (se protéger)



Comportement automate -> faire sans en avoir conscience (trous de mémoire)

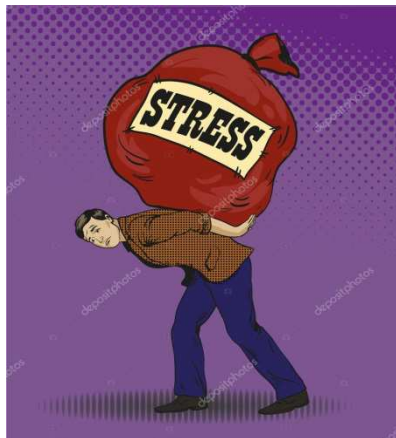


Agitation -> stress intense ; propos/ gestes incohérents

# À coté de la mission...

Des émotions sont présentes, elles sont :

- souvent contenues (voire inconscientes) et généralement bien gérées durant l'opération
- individuelles (réactions et intensités variables)
- normales (nécessaire)
- analysées (si besoin) après l'opérationnel si pas de mauvaise gestion au moment même



MAIS ces émotions seront accumulées quotidiennement et leurs effets feront surface s'il n'y a pas de gestion



# Des émotions à gérer

Un intervenant reste un homme/femme qui devra faire face avec ses émotions

- Le « cerveau = éponge » : il emmagasine les données reçues même si elles ne sont prises en compte que plus tard  
-> ≠ robot;
- L'accumulation des émotions peut être difficile à gérer (>< émotion prise individuellement) -> gestion nécessaire ;
- Les émotions dépendent du contexte global de la personne  
-> variabilité = préparation possible MAIS Immunité totale est impossible (personne n'y échappe!)

⇒ Se préparer au mieux = se connaître pour savoir réagir efficacement

# Des émotions à gérer

Selon la mission :

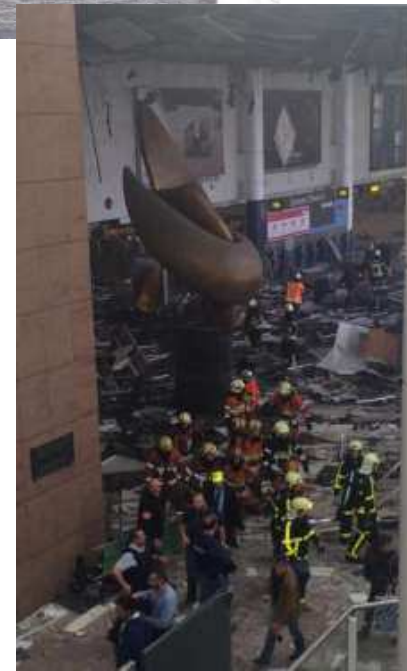
- Les émotions ressenties auront un impact +/- lourd (ex: type et nombre de victimes; entourage présent; victime connue,..)
- Les émotions seront différentes et individuelles (Cf. contexte global de la personne)
- Les émotions/réactions pourront sembler « étranges », « inhabituelles » (situation exceptionnelle/hors cadre « habituel »)
- L'adaptation de l'intervenant devra être +/- grande (ex: imprévisibilité de la mission)
- Nécessité d'en discuter
- « L'après » devra être pris en charge/analysé



# Qu'est-ce qu'un événement potentiellement choquant ?

C'est un évènement qui :

- Est inattendu, imprévisible -> pas de préparation possible
- Occasionne une perte de contrôle, une perte des moyens
- Comporte un/des élément(s) qui perturbe(nt) le fonctionnement habituel
- Provoque un sentiment d'impuissance
- Provoque une peur intense, de l'effroi, un choc
- Est une menace pour l'intégrité physique ou celle d'autrui (être témoin de cette menace)
- Engendre un contact réel avec la mort
- Est une atteinte aux valeurs, aux normes, aux croyances de base
- Est en lien avec le type et/ou le nombre de victimes



# Au retour de la mission

Différents types de réactions sont présents et persisteront quelques heures, 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<sup>er</sup>)
- de «digestion» (avec 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 de ces émotions/réactions

Domaines privé et professionnel doivent s'associer :

- Ressources personnelles à (ré)activer
- Personnes ressources à identifier et à activer (collègues, amis, proches)
- Soutien familial à solliciter
- Soutien des collègues
- Soutien de la hiérarchie
- Reconnaissance
- Normalisation
- Accès à un plan de gestion du stress et de ses conséquences



# **L'API**

## **Un service provincial pour la gestion émotionnelle**

# 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 Province de Liège
  - Groupe d'experts
- => Structure de formations à plusieurs niveaux (référents dans les services et structure de coordination provinciale)



# Présentation

L'API c'est :

- Un service provincial
- Une réponse adaptée à un besoin quotidien
- Un soutien socio-psychologique via la formation, la coordination et la supervision
- Une aide par et pour les collègues (méthode du Peer-support)
- Pour TOUS les intervenants de 1<sup>ère</sup> ligne (D1-D2-D3)
- Des formations agréées et reconnues
- Une réponse dans la ligne droite de la loi sur le bien-être au travail
- Des actions préventives (formations/sensibilisations/supervisions) et réactives (soutiens/débriefings)

# L'intervenant référent API

- Un collègue sensibilisé et volontaire
- Plébiscité et reconnu par ses pairs / Validé par sa hiérarchie
- CN et expérience du métier/culture et vocabulaire commun/expériences similaires/confiance ++
- Agit au quotidien (observation, écoute, conseils) via la proximité
- Réactif (en réponse à un fait/demande)
- Proactif via la connaissance ++ de ses collègues >< aidant externe
- Agit en toute confidentialité
- En équipe et avec un coordinateur de zone
- Collabore avec la cellule provinciale



# Les objectifs de l'API

Objectif général : promotion du bien-être via la gestion du stress quotidien

- Instaurer un climat de confiance, une écoute et du soutien
- Agir quand une intervention (professionnelle) a été difficile pour un, plusieurs ou l'ensemble du personnel d'un service/d'une zone
- Être disponible et s'adapter à toute demande
- Avoir des procédures connues et efficaces
- Soutenir et conseiller (cadre du référent)
- Relayer si besoin



# Préventions face au stress

**Prévention primaire** = « *tout ce qui permet de diminuer les risques* »

Ex : formations; informations; entraînements; hygiène de vie saine; etc...

**Prévention secondaire** = « *tout ce qui permet de gérer les premiers troubles* »

Ex: parler; partager; s'entourer de personnes ressources; prendre soin de soi; actions proposées par le référent API

**Prévention tertiaire** = « *Tout ce qui peut empêcher l'aggravation de troubles -> traitement* »

Ex: thérapies curatives (psychologiques, médicamenteuses)

# Conclusion

- Le stress est normal et même nécessaire -> métiers SU
- Conséquences possibles à différents niveaux (physique, psychique, social, familial, professionnel)
- Les réactions sont personnelles et évolutives
- Il est important de se préparer (prévention primaire) pour faire face au stress -> se connaître et connaître les situations qui provoqueront du stress = efficacité professionnelle
- Personne n'est immunisé aux émotions -> il faut donc les gérer car les interventions difficiles se présentent et se présenteront encore
- Une bonne gestion permet de miser sur une longévité de carrière
- Un stress mal géré/mal préparé peut avoir de lourdes conséquences (opérationnelles/privées)
- Un traumatisme ≠ incompétence/incompatibilité avec le métier

Merci pour votre écoute

Des questions ?



# L'Atelier : entre théorie et mise en pratique

L'atelier sera organisé en 2 temps

Temps 1 :

**« Comment gérer une personne impliquée en stress : les comportements à privilégier et ceux à éviter »**

*Présentation théorique de réactions et discours à privilégier, ainsi que ceux à éviter face à des personnes impliquées en stress*

Temps 2 :

**« Gestion de personnes en stress : mise en situation »**

*Répartition en groupes une analyse de cas avec réflexion et recherche de solutions*