

The logo for Crisalyence features the word "Crisalyence" in a dark red, serif font. It is set against a background of a water droplet hitting a surface, creating concentric ripples that spread outwards. The image is cropped to focus on the central part of the splash.

Crisalyence

---

**SSM / Covid-19 :**

**Soutien et écoute des  
professionnels de l'aide et du  
soin durant la crise sanitaire**

---

**Delphine PENNEWAERT - Françoise LEGROS**

*Psychologues*

*Psychologie de crise et victimologie*



# PLAN

1

**Crise du Covid-19: contexte et profils possibles de l'appelant**

2

**Les différentes phases de la crise: modèle organisateur de l'intervention**

3

**Pistes et ressources**

4

**Ressources complémentaires**

5

**Discussion autour de vos questions**

# PLAN

1

**Crise du Covid-19: contexte et profils possibles de l'appelant**

2

Les différentes phases de la crise: modèle organisateur de l'intervention

3

Pistes et ressources

4

Ressources complémentaires

5

Discussion autour de vos questions

## Profils possibles de l'appelant

- Personnel en fonction et sur le front depuis le début
- Personnel écarté depuis le début ou en cours de la crise
- Appel pour un tiers (pour une collègue, une équipe)
- Personnel qui a vécu un deuil privé ou au travail dû au Covid-19 ou autres
- Personnes pour qui l'aide proposée via téléphone est une opportunité
- Personnes pour qui les effets de cette crise en rappelle d'autres, charient des vécus de crises passées

1

## Crise du Covid-19: contexte et profils possibles de l'appelant

Les appelants peuvent vivre des **défis**, des **risques**, des **enjeux et** des **spécificités** de diverses natures.

## Défis pour le personnel soignant lors d'épidémies de maladies infectieuses

- **Déséquilibre entre les demandes et les ressources** : augmentation des demandes de soins et diminution des ressources du personnel (personnel malade ou occupé à prendre soin de sa famille), générant le risque d'une augmentation de la charge de travail, du niveau de fatigue et d'épuisement des équipes.
- **Risque d'infection et niveau élevé d'incertitude sur le fait d'être infecté**: risque accru de contracter le virus et de le transmettre à ses proches. De plus, des symptômes courants (fièvre, toux) peuvent être confondus avec les symptômes du COVID-19.

## Risques pour le personnel soignant lors d'épidémies de maladies infectieuses

- Risque d'être confronté à de nombreux décès.
- Risque de stigmatisation du personnel de santé par sa famille et sa communauté.
- Réduction des contacts sociaux: risque de générer un sentiment d'isolement
- Mesures de biosécurité strictes ajoutant une pression supplémentaire : EPI (équipements de protection individuelle), politique sans contact, vigilance constante, procédures strictes, etc.

## Enjeux pour le personnel lors d'épidémies de maladies infectieuses

### ● Enjeux d'équipement:

- EPI peut-être inconfortables, limitant mobilité et communication, présentant des avantages incertains
- les pénuries de matériel

### ● **Nouveaux rôles, mélange de rôles:** la détresse psychologique des patients peut être difficile à gérer pour le personnel soignant qui se voit fournir un soutien moral parfois hors de leurs habitudes; le personnel social / psychoéducatif qui se retrouve à gérer un risque sanitaire et médical

# 1

## Crise du Covid-19: contexte et profils possibles de l'appelant

### Spécificités

- **Stress psychologique propre aux contextes d'épidémie:** émotions contradictoires entre souhaiter aider ceux qui en ont besoin et ressentir soi-même de la peur, du chagrin, de la frustration, de la culpabilité, voire vivre de l'insomnie et de l'épuisement.
- **Longueur de la phase aigüe:** difficulté et risque pour le personnel soignant à prendre soin de soi car présence continue dans l'action face aux besoins continus de leurs publics.

# 1

## Crise du Covid-19: contexte et profils possibles de l'appelant

### Facteurs personnels et institutionnels

- **Sentiment de culpabilité** de "ne pas en faire assez": peut générer une hyperactivité qui pousse le personnel soignant à dépasser ses limites et l'expose au risque d'épuisement professionnel.
- **Composantes institutionnelles préexistantes**: avoir à être très flexible avec parfois des institutions qui restent/étaient très rigides. Défi de dépasser les éventuels noeuds de la relation employé - employeur pour continuer à aider les bénéficiaires

# 1

## Crise du Covid-19: contexte et profils possibles de l'appelant

### Facteurs personnels et institutionnels

- **Cas des professionnels "écartés"**: Sentiment de culpabilité en cas d'impossibilité de présence "sur le front", au détriment de soi.

# PLAN

1

Crise du Covid-19: contexte et profils possibles de l'appelant

2

**Les différentes phases de la crise : modèle organisateur de l'intervention**

3

Pistes et ressources

4

Ressources complémentaires

5

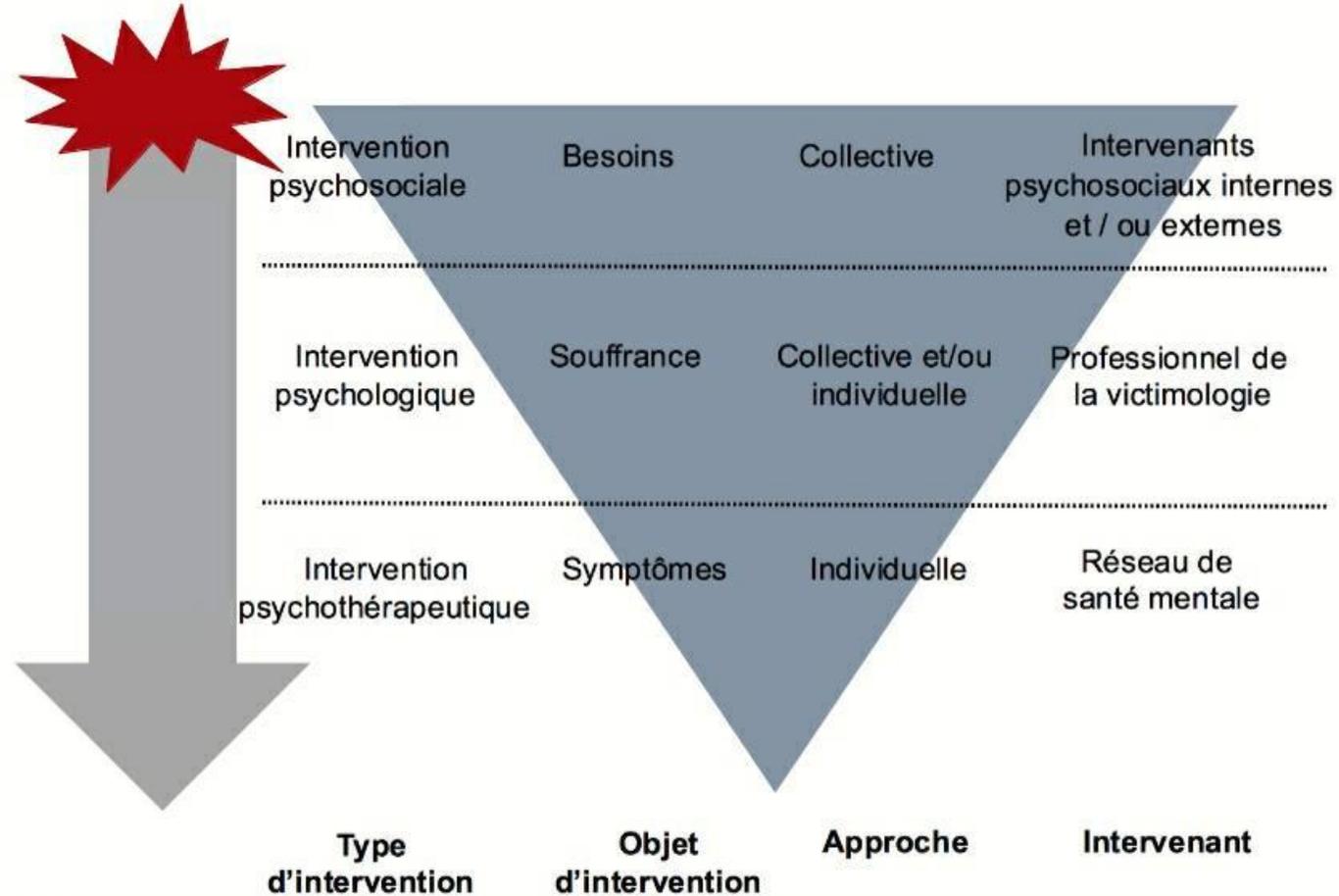
Discussion autour de vos questions

### Éléments de notre vision de la crise (au 9/04/20)

- **Phase aiguë prolongée** : difficulté à appréhender cette phase par comparaison à d'autres événements critiques
- Un événement externe calamiteux ne fait pas forcément "crise" dans un système, chez des individus
- Il y a crise quand il y a vécu de rupture (et/ou vécu de changement majeur)
- Parmi ceux qui vivent l'événement de façon critique, ils ne seront pas "tous traumatisés" et ne nécessiteront pas d'aide psychologique/thérapeutique spécifique

### Éléments de notre vision de la crise (au 9/04/20)

- Comme dans toute crise, l'individu dans sa singularité va s'appuyer sur des ressources intrapsychiques mais aussi sociales et macrosociales
- En conséquence, une logique de travail préventive est de mise.
- En phase aiguë, il y a peu de demande d'aide "psychologique".



## Particularité de l'action des SSM dans la crise sanitaire du Covid-19 (Ligne 0800 16 061)

Appels possibles d'appelants se situant à chaque phase de la crise



Importance de repérer la phase dans laquelle est l'appelant, ses besoins, et d'ajuster son intervention

## Phase de réponse psychosociale: ce qui peut être écouté et accompagné

- Besoins primaires: manger/boire, se reposer, se sentir en sécurité
- Besoin d'information: sur les mesures de protection à suivre en fonction de la position de chacun et de l'évaluation des risques, l'évolution de la situation sanitaire
- Besoin d'appartenance: liens sociaux, rituels
- Besoin de reconnaissance: exister, même symboliquement, par l'acte de parole
- Emotions & sentiments
- Hyper engagement ou retrait

 Reliance

## Ce qui peut se présenter en phase de réaction et d'intégration du vécu

- Emotions: tristesse, colère, peur, joie, etc.
- Sentiments: fierté, honte, frustration, culpabilité, etc.
- Deuil(s)
- Epuisement
- Stress cumulatif
- Deuils traumatiques (privés ou professionnels)

# PLAN

1

Crise du Covid-19: contexte et profils possibles de l'appelant

2

Les différentes phases de la crise : modèle organisateur de l'intervention

3

**Pistes et ressources**

4

Ressources complémentaires

5

Discussion autour de vos questions

## Les 4 principes de l'accueil et du contact

- Présence active
  - Proximité
  - Authenticité
  - Engagement contenant

## Les 4 principes de l'accueil et du contact

- Simplicité
  - Accueil et mode de contact social
  - Pas d'expert!
  - L' aide pratique est précieuse

## Les 4 principes de l'accueil et du contact

- Reliance
  - Guidance
  - Connexion humaine
  - Proactivité et autonomie
  - Ressources

## Les 4 principes de l'accueil et du contact

- Précaution
  - Prendre soin délicatement
  - Empathie
  - Anticipation (balance besoins-ressources-autonomie)

## Votre posture

- Proactive malgré la réactivité du dispositif
- Non traditionnelle
- Proactive dans l'acte de parole
- Un cadre clair pour être rassurant
- Vos compétences

# PLAN

1

Crise du Covid-19: contexte et profils possibles de l'appelant

2

Les différentes phases de la crise: modèle organisateur de l'intervention

3

Besoins du personnel soignant et intervention à promouvoir à chaque phase de la crise

4

**Ressources complémentaires**

5

Discussion autour de vos questions

## Ressources pour tout travailleur - Gratuites

Système de soutien psychosocial obligatoirement mis en place par l'employeur :

- soit via le service externe de prévention et de protection du bien-être au travail repris dans le règlement de travail
- soit via le service de prévention interne ou toute initiative psychosociale interne

## Ressources spécifiques pour le personnel des soins

- Consultations en ligne gratuites pour le personnel (para)médical de première ligne  
<https://www.psy.be/fr/conseils/consultations-en-ligne-gratuites-pour-le-personnel-paramedical-de-premiere-ligne>
- Mise en lien du personnel médical avec des psychologues bénévoles  
<https://www.psyformed.com>
- Soutien en ligne pour le personnel de santé  
<https://worldwideempathyformeds.org>

## Ressources en tant que citoyen

- Pour les affiliés **Partenamut** : psychologues, > 5 ans d'expérience de 8 h à 21 h, du lundi au vendredi : [0800/88 080](tel:080088080)
- **Télé-accueil** : [107](tel:107)
- Mise à disposition de divers outils de méditations en ligne: [Headspace](#), [Petit Bambou](#), [Calm](#), etc.

# PLAN

1

Crise du Covid-19: contexte et profils possibles de l'appelant

2

Les différentes phases de la crise: modèle organisateur de l'intervention

3

Pistes et ressources

4

Ressources complémentaires

5

**Discussion autour de vos questions**



Crisalyence

---

**Vous informer**  
**Nous contacter**

---

[www.crisalyence.com](http://www.crisalyence.com)

[info@crisalyence.com](mailto:info@crisalyence.com)

+32 (0)10 39 16 34



L'utilisation et la reproduction totale ou partielle de la documentation est soumise à l'approbation préalable des auteures