

L'Animation de l'EUAA sur les premiers secours psychologiques (PSP) en tant qu'outil de sensibilisation



Instructions à l'intention des professionnels sur l'utilisation de l'animation pour former au concept de PSP

Août 2023

Le 19 janvier 2022, le Bureau européen d'appui en matière d'asile (EASO) est devenu l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA). Toutes les références à l'EASO, aux produits et aux organes de l'EASO doivent être comprises comme des références à l'EUAA.

Cette traduction n'a pas fait l'objet d'un contrôle de qualité par les autorités nationales compétentes. Si vous constatez que la traduction n'est pas conforme à la terminologie en vigueur au niveau national, veuillez contacter l'[EUAA](#).



Manuscrit achevé en août 2023.

En cas de questions, si vous avez besoin de précisions ou si vous souhaitez formuler des commentaires sur l'animation de l'EUAA sur les PSP et les présentes instructions, veuillez vous adresser à vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

Ni l'Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA), ni aucune personne agissant en son nom ne saurait être tenue pour responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans la présente publication.

© Agence de l'Union européenne pour l'asile (EUAA), 2023

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source. Pour toute utilisation ou reproduction de photos ou d'autres matériels non couverts par le droit d'auteur de l'EUAA, l'autorisation doit être obtenue directement auprès des titulaires du droit d'auteur.



Table des matières

Table des matières	3
Introduction	4
Groupe cible	4
Considérations d'ordre général et garanties	6
1. En quoi consistent les PSP et comment les mettre en œuvre?	7
1.1. Comment sensibiliser aux PSP au moyen de l'animation de l'EUAA?	7
1.2. Résumé des séances	10
2. Astuces pour dispenser les six séances	11
2.1. Séance 1: Apprendre à se connaître	11
2.2. Séance 2: Présentation des PSP	11
2.2.1. En quoi consistent les PSP, et en quoi ne consistent-ils pas?	12
2.2.2. En quoi les PSP sont-ils utiles?	12
2.2.3. Limites des PSP	13
2.2.4. Détresse et traumatisme	13
2.3. Séance 3: Regarder l'animation	17
2.3.1. Explication des cinq principes	17
2.3.2. Explication de la fenêtre de tolérance	21
2.4. Séance 4: Visionner l'animation une seconde fois	21
2.4.1. Sensibilisation aux PSP lorsque le temps n'est pas une contrainte	22
2.5. Séance 5: Soins autoadministrés	24
2.5.1. Mon plan personnel de soins autoadministrés	25
2.6. Séance 6: Évaluation et clôture	27
3. Annexe I: Les PSP en bref	28





Introduction

Dans le cadre de son travail sur la santé mentale et le bien-être, l'équipe de l'EUAA chargée de la vulnérabilité a développé une animation **sur les premiers secours psychologiques (PSP)** destinée au personnel en contact avec les demandeurs, en particulier lors de leur arrivée, afin d'améliorer leur connaissance du concept de PSP. L'animation est complétée par les présentes **instructions** qui aident les agents de première ligne (APL) à **sensibiliser** les nouvelles recrues et les bénévoles **au concept de PSP**.

À ce titre, l'animation et les présentes instructions constituent un outil utile pour le transfert de connaissances sur les PSP aux nouvelles recrues ou aux bénévoles. La connaissance des PSP soutient le travail quotidien de toutes les personnes en contact direct avec les demandeurs lorsqu'il s'agit d'identifier les personnes dans le besoin et de leur apporter une assistance de base. Elle permet de toucher un plus grand nombre de demandeurs et de le faire de manière humaine, chaleureuse et constructive. Cela contribue également à stabiliser l'état mental des personnes qui viennent d'arriver.

Les demandeurs qui atteignent l'Europe sont susceptibles d'avoir été confrontés à des situations de désespoir, de violence et d'insécurité. Il est possible que certaines personnes aient vécu plusieurs traumatismes pendant des années marquées par les épreuves, tandis que d'autres peuvent se sentir dépassées par les souffrances endurées lors d'un périlleux voyage vers l'Europe. D'où l'importance d'une approche prudente qui tienne également compte de leur santé mentale.

L'identification précoce des demandeurs ayant besoin d'une assistance immédiate dès le moment de leur arrivée est essentielle pour atténuer efficacement l'ampleur de leurs besoins (y compris ceux en matière de santé et de santé mentale) et y répondre avant que leur état ne se détériore. Par conséquent, un système de prise en charge plus rationalisé peut également être mis en place.

Groupe cible

Les présentes **instructions** complètent l'[animation de l'EUAA sur les PSP](#)⁽¹⁾ et **permettent aux professionnels connaissant déjà le concept de PSP** de le présenter aux nouveaux collègues ou bénévoles. Les PSP reposent sur cinq principes qui sont également mentionnés dans la vidéo. De plus amples informations sur les PSP figurent dans ces instructions, ainsi que quelques exemples susceptibles de faciliter l'apprentissage et la discussion.

(1) L'animation fait partie d'un ensemble plus large d'orientations sur la santé mentale et le bien-être des demandeurs de protection internationale. Toute la documentation produite dans le cadre de ce projet peut être consultée sur la [page consacrée à la vulnérabilité sur le site web de l'EUAA](#). Elle fait également partie intégrante de la plateforme d'informations [Let's Speak Asylum](#), qui cible les professionnels de l'asile et de l'accueil et fournit des orientations et des outils pratiques sur les informations à faire passer aux demandeurs de protection internationale.





De manière générale, les PSP peuvent être prodigués par des APL tout comme des bénévoles et des membres de la communauté des réfugiés, pour autant qu'ils aient reçu une formation de base dispensée par des experts. L'animation a été élaborée pour initier au concept de PSP tous les **APL qui sont affectés à l'accueil, mais aussi d'autres personnes en contact avec les demandeurs**, notamment à leur arrivée. Il peut s'agir de la police de l'immigration, du personnel médical, du personnel de sécurité et d'autres agents travaillant à des points de rotation élevée tels que les hotspots, lors d'exercices de débarquement, aux frontières extérieures de l'UE ou dans des structures de premier accueil potentiellement surpeuplées.

Idéalement, toute personne en contact avec des demandeurs de protection internationale devrait être à même de cerner les besoins d'une personne en situation d'extrême détresse. Par conséquent, les équipes travaillant aux points de débarquement, aux points d'entrée frontaliers ou aux centres de premier accueil doivent compter quelques membres pouvant agir en qualité de points de contact PSP et apporter un soutien indispensable en cas de besoin.

Les PSP peuvent contribuer à réduire les tensions, l'anxiété et la frustration chez les demandeurs à leur arrivée. Ils permettent aux demandeurs d'établir plus facilement une collaboration constructive avec les autorités, en particulier à ce stade crucial du parcours d'asile.

L'animation fait office de «rappel» pour les agents qui sont déjà initiés au concept de PSP et à la façon dont ils se déroulent. Associée à ces instructions, elle peut être utilisée pour sensibiliser aux PSP les nouveaux membres du personnel ou les bénévoles apportant leur soutien en période de forte affluence ou dans d'autres situations difficiles.



Considérations d'ordre général et garanties

Bien que les PSP constituent une intervention de «bas seuil», il est essentiel qu'ils soient dispensés dans un certain cadre opérationnel.

Lorsque des **interprètes** ou des **médiateurs culturels** interviennent, ils doivent être initiés au concept de PSP et avoir accès, dans la mesure du possible, à des activités de soutien au bien-être du personnel afin de réduire le risque d'épuisement professionnel (burn-out).

En ce qui concerne les prestataires de PSP au sens strict du terme, il convient de tenir compte des considérations et garanties suivantes.



Exigences et garanties applicables aux prestataires de PSP

- Avoir reçu une **formation de base/sensibilisation aux PSP** par un professionnel connaissant bien les PSP.
- Être capable de répondre aux **besoins essentiels** des demandeurs au fur et à mesure qu'ils sont identifiés, par exemple: nourriture, eau pour s'hydrater/se laver, vêtements, endroit où s'asseoir/dormir.
- Avoir accès à un **système de renvoi** de base établi.
- Être en mesure de fournir des PSP dans l'**environnement le plus sûr** possible, tant pour eux-mêmes que pour les demandeurs.
- Dans la mesure du possible, avoir accès à un espace dédié pour s'asseoir au calme avec les personnes ayant besoin d'une première assistance. Toutefois, les PSP **ne doivent pas** être prodigués à huis clos, notamment lorsqu'il s'agit d'enfants, ce afin de ne pas les effrayer, mais aussi pour des raisons de sauvegarde et de responsabilité.
- Disposer de documents d'information dans différentes langues et sous différents formats à distribuer aux demandeurs lorsque le besoin s'en fait sentir. Ces documents doivent fournir des **informations pertinentes** à l'intention des demandeurs récemment arrivés et être adaptés à leur âge (il est recommandé de disposer de versions adaptées aux enfants).
- Être **reconnaisables** par les autres APL, bénévoles et demandeurs (par exemple, ils peuvent porter un badge ou des vêtements indiquant leur fonction de prestataire de PSP).
- Recevoir un soutien** afin d'éviter un burn-out, des traumatismes secondaires et de nouveaux traumatismes, notamment lorsque les PSP sont assurés par des réfugiés qui ont été formés à cet effet.
- Se voir rappeler qu'**ils ne sont pas professionnels de la santé mentale**. En cas de besoin, le prestataire de PSP doit orienter la personne vers les services compétents.



1. En quoi consistent les PSP et comment les mettre en œuvre?

Il s'agit d'une méthode qui permet d'apporter un soutien aux personnes à la suite d'événements ou de situations extrêmement stressants, afin de les aider à se sentir calmes et capables de faire face aux difficultés qu'elles rencontrent. Le concept de PSP a été mis au point au début des années 2000. Depuis lors, plusieurs organisations internationales ⁽²⁾ ont approuvé cette pratique et élaboré une documentation et des cours de formation sur les PSP.

L'**animation sur les PSP** présente **cinq principes de base** ⁽³⁾ aux APL qui découvrent les PSP, afin d'aider les demandeurs à **retrouver un sentiment de sécurité, de calme et de stabilité**.

Les cinq principes sont les suivants:

- la sécurité,
- le calme,
- l'efficacité personnelle et collective,
- le lien, et
- l'espoir.

L'animation couvre les sujets suivants:

- une compréhension de base des raisons pour lesquelles les demandeurs, à leur arrivée, peuvent être en situation de détresse;
- une explication succincte des cinq principes et de leur rapport avec les PSP;
- des activités de base que les APL peuvent mener pour apporter un soutien;
- quelques considérations de base pour garantir la protection des demandeurs.

1.1. Comment sensibiliser aux PSP au moyen de l'animation de l'EUAA?

L'EUAA propose de sensibiliser au concept de PSP au moyen de **six séances succinctes**, pour une **durée totale de deux heures**. En fonction de la taille du groupe et du niveau de formation des participants, il est possible de consacrer plus de temps à chacune des six séances, qui peuvent également se dérouler à des moments différents sur une journée ou

⁽²⁾ Par exemple l'Organisation mondiale de la santé, la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et Save the Children.

⁽³⁾ Voir Hobfoll et al., [Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence](#), 2007.



deux demi-journées.



Organisation et composition du groupe

Le groupe ne devrait pas dépasser **15 participants** afin de permettre des discussions constructives.

Il est conseillé de compter sur la présence **d'un animateur principal** qui oriente la discussion et d'un **co-animateur** qui reste plutôt en retrait afin prendre des notes.

Tant **l'animateur que le co-animateur** doivent posséder une **solide connaissance** des PSP. Le co-animateur surveille également la dynamique du groupe, notamment si des tensions ou d'autres émotions apparaissent chez les participants en rapport avec les PSP, et le signale à l'animateur en cas de besoin.

Il est recommandé de veiller à l'équilibre entre les femmes et les hommes ainsi que de former des personnes appartenant à des groupes d'âge différents aux PSP. Un groupe plus hétérogène de prestataires de PSP peut être utile pour atteindre un groupe cible plus large et plus diversifié.



Durée, mise en place et équipement

La **durée d'une séance de sensibilisation sur l'animation relative aux PSP** dépend des participants et de leur connaissance du sujet. L'animation dure environ quatre minutes. Vous devez prévoir environ **deux heures** pour permettre une introduction en bonne et due forme aux PSP. Vous aurez ainsi le temps de discuter des cinq principes et de regarder l'animation deux fois pour mieux la comprendre.

Pour promouvoir une discussion fructueuse sur le contenu de l'animation, il est préférable d'organiser des **séances de sensibilisation en présentiel** et de diffuser l'animation sur grand écran ou sur un mur. Si nécessaire, vous pouvez toujours organiser des séances à distance pour les participants situés dans des zones difficiles d'accès.

En ce qui concerne **l'équipement, vous aurez besoin** d'un ordinateur portable pour démarrer l'animation, ainsi que d'un projecteur ou d'autres solutions de partage d'écran, d'un mur blanc ou d'un grand écran. La salle doit permettre une discussion sans interruptions. Les tableaux à feuilles mobiles ou numériques ainsi que les carnets permettant aux participants de prendre des notes sont utiles. Si aucun tableau à feuilles mobiles n'est disponible, vous pouvez utiliser des marqueurs pour tableau blanc afin d'écrire sur la vitre des fenêtres.



Méthodes

- Présentation



- Projection de l'animation
- Travail en groupe
- Débat



1.2. Résumé des séances

Numéro de séance	Méthode appliquée	Thème abordé	Temps
Séance 1	Exercice/jeu	Apprendre à connaître les participants.	10 minutes
Séance 2	Discussion sur ce qu'impliquent les PSP, complétée par une présentation/explication de l'animateur.	<i>En quoi consistent les PSP? Les PSP, ce n'est pas... Quels sont leurs avantages et leurs limites?</i>	20 minutes
Séance 3	Première projection de la vidéo , suivie d'une discussion de groupe et d'une présentation de l'animateur sur les mesures à prendre dans le cadre des PSP et sur les 5 principes.	Réflexion sur l'animation <i>Pensez-vous avoir déjà fourni des PSP auparavant?</i>	30 minutes
Séance 4	Deuxième projection de la vidéo	Discussion sur les garanties et l'importance de ne pas nuire lors de la dispense de PSP.	30 minutes
Séance 5	Présentation/exercice	Bien-être du personnel et soins autoadministrés.	20 minutes
Séance 6	Discussion/exercice	Clôture et évaluation des séances.	10 minutes



2. Astuces pour dispenser les six séances

2.1. Séance 1: Apprendre à se connaître

L'animateur se présente et explique l'objectif de la séance. À titre d'échauffement, nous suggérons un **exercice d'introduction** dans lequel le groupe se divise en paires. Chaque participant explique à son partenaire:

- quel est son plat préféré et lui parle d'un film/livre récent qu'il a aimé;
- d'où il vient, en indiquant son nom, un passe-temps, etc.

Après quelques minutes, chaque participant présente son partenaire en indiquant ce dont il se souvient.



Environ 10 minutes

2.2. Séance 2: Présentation des PSP

L'animateur pose au groupe certaines questions telles que:

- *En quoi consistent les PSP, et en quoi ne consistent-ils pas?*
- *Pourquoi les PSP sont-ils utiles et quel(le)s en sont les avantages/limites?*
- *Qu'est-ce que la détresse psychologique et qu'est-ce que le traumatisme?*

Les participants répondent à ces questions soit en plénière, soit par paires, puis partagent leurs conclusions avec le groupe. L'animateur utilise le contenu ci-dessous pour expliquer les domaines qui n'ont pas été abordés par les participants ou qui nécessitent des éclaircissements.



Environ 20 minutes



2.2.1. En quoi consistent les PSP, et en quoi ne consistent-ils pas?

Les PSP visent à repérer les personnes en détresse et à répondre à leurs besoins. Les PSP peuvent être dispensés par des professionnels, mais aussi par d'autres personnes qui en ont une connaissance de base. Il est primordial que les prestataires de PSP soient en mesure d'identifier les personnes en détresse et:

- garantissent leur sécurité;
- favorisent le calme;
- essaient de les rassurer autant que possible dans la situation donnée;
- comprennent leurs besoins et les mettent en relation avec les services compétents.

Les PSP, c'est	Les PSP, ce n'est pas
Fournir des soins et un soutien pratiques et non intrusifs	Quelque chose que seuls les professionnels peuvent faire
Accorder une attention particulière aux préoccupations et aux besoins des personnes en détresse	Un suivi psychologique ou une thérapie
Aider les personnes à répondre à leurs besoins fondamentaux (nourriture, logement, informations)	Une discussion détaillée de l'événement à l'origine de la souffrance
Écouter les personnes sans les pousser à parler	Demander à une personne d'analyser ce qui lui est arrivé ou de resituer les événements dans le temps
Réconforter les gens et les aider à retrouver le calme	Faire pression sur les gens pour qu'ils expriment leurs sentiments et leurs réactions face à un événement
Aider les personnes à accéder aux informations, aux services, aux procédures, aux droits et aux réseaux de soutien social (famille et amis, également à distance)	Obtenir toutes les réponses aux questions ou pourvoir à tous les besoins

2.2.2. En quoi les PSP sont-ils utiles?

Les PSP consistent à faire preuve d'humanité et à se tourner vers ceux qui semblent éprouver des besoins émotionnels, physiques ou pratiques. À leur arrivée, les demandeurs se trouvent souvent dans une situation de détresse psychologique grave. L'euphorie d'être enfin arrivé et l'espoir d'être en sécurité se mêlent à un sentiment d'anxiété face aux incertitudes qui vont de pair avec un nouveau pays, une culture, une langue et des coutumes différentes. La perte éventuelle de membres de la famille au cours du voyage vient s'ajouter à la situation et peut être source de souffrance.



Il est possible d'atténuer la première impression de se sentir «**accablé**» par un geste ou un mot gentil et quelques informations de base. Par exemple, il est utile d'orienter les demandeurs vers les personnes ou services compétents en fonction des besoins, de préciser ce qui se passera par la suite ou simplement de reconnaître que les choses ne sont pas toujours faciles.

Les PSP ont également pour but de mettre les gens en contact avec d'autres personnes, y compris leur famille. Ne pas se sentir seul mais en lien peut contribuer à surmonter la détresse des premiers instants. Il peut également être utile de donner un espoir réaliste que les choses peuvent s'améliorer.

Le simple fait d'adopter une **approche humaine peut avoir un impact positif considérable** et véhiculer l'impression d'être reconnu comme un être humain et d'être pris au sérieux. Voilà exactement ce en quoi consistent les PSP.

2.2.3. Limites des PSP

Les PSP ne sont ni un suivi psychologique, ni une thérapie. Dans certains cas, les demandeurs peuvent souffrir d'une grave détresse psychologique depuis plusieurs semaines. Il se peut qu'ils ne soient pas en mesure de bénéficier de mesures telles que la fourniture d'informations et de soins de santé de base ou de communiquer avec d'autres personnes (y compris les membres de leur famille). Dans ce cas, il est conseillé d'orienter le demandeur concerné vers une personne qui pourra lui proposer un suivi psychologique plus approfondi afin de l'aider à réduire son niveau de stress. Pour identifier les personnes qui ont besoin d'être envoyées en consultation, il est important de comprendre comment le traumatisme peut se concrétiser.

2.2.4. Détresse et traumatisme

Les niveaux de **détresse** et de **résilience** face aux mêmes événements diffèrent d'une personne à l'autre. Un traumatisme peut se traduire par différents symptômes selon les personnes et affecter leur fonctionnement général à différents niveaux. Les réactions à un événement traumatique peuvent varier et dépendre de la nature de l'événement traumatique en tant que tel, du système de soutien disponible et de la durée des événements négatifs.

Les abus, la guerre, les accidents, la perte d'êtres chers ou la négligence des besoins émotionnels de la part d'un parent sont autant d'exemples d'**événements traumatisants**. Des tels événements sont souvent vécus comme pouvant avoir des «conséquences mortelles» et peuvent sembler hors de contrôle, ce qui parfois est effectivement le cas.








Les demandeurs qui ont vécu des événements traumatisants tels que **des abus, l'exploitation, la guerre, l'insécurité** avant de migrer ou pendant leur voyage, ou qui ont survécu à un **nauffrage** peuvent présenter des signes d'anxiété, d'agression, de retrait ou autres signes similaires.

Le **traumatisme** peut être compris comme une **blessure psychologique**. Il peut être provoqué par plusieurs événements et s'accompagne souvent d'un sentiment d'accablement. En d'autres termes, la personne a l'impression que la situation est plus grave que ce que l'on peut gérer ou que l'incidence de l'événement est insaisissable.

Il faut du temps pour guérir de blessures psychologiques. Bien que les peurs puissent persister, dans la plupart des cas, la personne affectée peut fonctionner à nouveau et reprendre le cours de sa vie, à condition qu'elle reçoive une aide constructive et en temps utile.

Les **blessures** créées peuvent être **ravivées par certains facteurs déclencheurs**. Ces déclencheurs sont souvent liés aux **cinq sens** (la vue, l'ouïe, l'odorat, le goût, le toucher) qui peuvent rappeler des expériences passées.

Nos sens sont toujours en alerte. D'une manière générale, ils nous aident à percevoir le danger et, par conséquent, à nous en protéger. Cependant, lorsqu'ils renvoient à des expériences négatives, ils peuvent déclencher des réactions susceptibles d'affecter le fonctionnement de notre cerveau ainsi que notre comportement dans une situation donnée.

				
Vue	Ouïe	Odorat	Goût	Toucher

Lorsque le souvenir d'événements passés traumatisants est activé, nous pouvons être sujets à une **impulsivité** anormale (par exemple, faible tolérance à la frustration). La **communication** peut également être affectée (par exemple, incapacité à trouver les mots justes pour expliquer ce qui s'est passé ou bégaiement sans raison apparente). En outre, le **souvenir** de certains événements peut se dissiper (temporairement ou à long terme). En fonction de l'intensité du déclencheur, une personne peut ne pas se comporter normalement pendant la période pendant laquelle elle se trouve en situation de détresse grave.

Dans ce contexte, il est également important de noter que les déclencheurs et les réactions ne constituent pas nécessairement une équation linéaire. Toutes les personnes ne réagissent pas de la même manière après avoir subi un événement traumatisant. Le même événement peut être perçu comme traumatisant, ce qui entraîne un changement dans le comportement et le fonctionnement de la personne qui l'a vécu, ou comme désagréable, triste ou douloureux, mais toujours gérable. Cela est dû à la résilience de la personne concernée.

La résilience est la capacité à faire face à une expérience négative et à se réaligner par la suite. Elle repose sur les compétences, les connaissances, l'expérience, les actions et le comportement. En d'autres termes, **la résilience est la capacité de «rebondir»**.

La résilience des demandeurs de protection internationale peut être soutenue par:



- une approche humaine, calme et bienveillante à l'égard de la personne;
- le fait de recevoir des informations sur ce qui peut être fait pour apporter un soutien (juridique, médical ou psychologique en fonction de la situation);
- le fait d'avoir le temps de se sentir à nouveau en pleine possession de ses moyens sans ajouter du stress (par exemple, permettre à un demandeur qui vient d'arriver de passer une nuit réparatrice dans un lieu sûr, d'avoir accès à de la nourriture et de l'eau);
- le soutien de la famille et/ou des amis;
- le lien avec la famille/les amis en Europe ou dans le pays d'origine.

Dans une **situation de détresse** (y compris les facteurs de stress post-migratoires tels que la détention), la personne affectée peut développer des moyens négatifs de faire face, par exemple des tendances à l'automutilation, des tentatives de suicide, l'automédication, la consommation de drogues.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de la manière de dialoguer avec un demandeur qui montre des signes de détresse ⁽⁴⁾.

Réaction/comportement du demandeur	Engagement en bonne et due forme de la part du prestataire de PSP
Visiblement agité, nerveux et irrité.	Approchez la personne et dites-lui que vous êtes là pour l'aider . Vous pouvez lui offrir un verre d'eau , un endroit où s'asseoir ou simplement l'écouter . Si la personne est extrêmement agitée, le fait de lui demander de s'asseoir pourrait s'avérer contre-productif. Marcher tout en parlant peut être plus judicieux.
Désorienté, en quelque sorte non présent dans l'ici et le maintenant, pris dans ses pensées ⁽⁵⁾ .	Essayez de ramener la personne dans l'ici et le maintenant , par exemple en prononçant ces mots: <i>Bonjour, je suis xxx, aujourd'hui c'est xxx (lundi), vous êtes en/au/aux xxx (pays), etc.</i> (concentrez-vous sur: l'heure, la personne, le lieu, la situation). Vous pouvez également essayer de demander quelque chose hors contexte comme par exemple: <i>Il fait très chaud aujourd'hui. Ou J'ai soif, je pense que je vais me servir un verre d'eau, puis-je vous en offrir aussi?</i> Ces questions ou déclarations inattendues surprennent et peuvent ramener la personne dans le moment présent.
Désespéré ou déprimé.	Vérifiez si la personne peut être en contact avec des membres de la communauté et participer à des activités structurées . Parler en marchant peut être utile lorsqu'il s'agit de nouer le dialogue avec une personne qui semble déprimée. Le fait de se sentir désespéré et déprimé provient souvent du sentiment de se trouver «dans l'impasse», sans solution en vue. En bougeant son corps au sens littéral du terme, la sensation de pouvoir

⁽⁴⁾ Le tableau ne fournit que des exemples simples. Lorsque vous travaillez avec des demandeurs en détresse sévère, il convient d'adopter une approche consistant à «ne pas nuire». Les PSP peuvent être utiles, mais ils ne remplacent pas les services spécialisés dont un demandeur pourrait avoir besoin à titre de suivi. Une partie du contenu partagé dans le présent document a été adaptée à partir des informations mises à disposition par [Trauma Company B.V.](https://www.113.nl/english) Pour de plus amples informations sur la prévention du suicide, voir <https://www.113.nl/english>.

⁽⁵⁾ Cela peut se produire lorsque l'on se remémore certains événements, par exemple durant l'entretien personnel.



	reprendre le contrôle d'une situation peut devenir plus tangible. En tout état de cause, ne poussez jamais la personne à marcher, mais proposez-le lui gentiment.
Agressif et agité.	Lorsque le niveau de frustration est élevé , demander à une personne de se calmer a souvent l'effet inverse. Parler en marchant peut aider, mais aussi simplement permettre à la personne d'exprimer sa frustration en toute sécurité. Ainsi, vous pouvez lui suggérer de rediriger son agressivité (par ex. en donnant des coups de pied dans le mur ou d'autres objets plutôt qu'en se frappant la tête ou en se cognant le front contre le mur; ou en criant plusieurs fois aussi fort que possible pour évacuer sa colère).
Formule des commentaires tels que « <i>Je ne veux plus vivre</i> » ou « <i>Je voudrais mourir</i> », ou tente de se suicider.	Répondez directement et veillez à ce que la personne comprenne que vous prenez ses pensées au sérieux et reconnaissez sa douleur . Orientez la conversation sur des conseils pratiques de sécurité et mentionnez la ou les personnes qu'il peut contacter dans les moments de crise. Essayez de trouver des activités qui peuvent détourner l'attention de la personne des pensées suicidaires. Très souvent, les personnes qui parlent de suicide ne veulent pas vraiment mourir, mais ne savent pas comment continuer à vivre. Cela signifie qu'elles ont besoin d'aide pour trouver des moyens de rester en vie et un sens à la vie .

En tant que prestataire de PSP, vous devez impérativement être **conscient** des éventuels facteurs déclencheurs et des situations susceptibles de constituer une source de détresse. Il est important de prêter attention aux réactions qu'ils produisent, non seulement pour éviter les situations de crise, mais aussi pour créer un sentiment de connaissance et, par conséquent, de contrôle chez les demandeurs. Cela peut, à son tour, renforcer leur résilience. Il est primordial que les demandeurs disposent du **temps et du lieu** pour être écoutés et dialoguer avec le personnel.



2.3. Séance 3: Regarder l'animation

L'animateur indique que l'animation dure 4 minutes et demande au groupe de regarder attentivement. Il dit ensuite:

- *Réfléchissez à ce que vous avez vu. Pensez-vous que vous avez déjà fourni des PSP, sciemment ou non, que ce soit au travail ou dans d'autres contextes?*

Si un membre du groupe souhaite partager une expérience personnelle en utilisant le concept de PSP avec le groupe, invitez la personne à prendre la parole.

Remarque: pour protéger les participants, aucune expérience traumatique personnelle ne doit être partagée. Les événements qui se sont produits sur le lieu de travail peuvent faire l'objet d'une discussion, mais il est important de noter qu'il ne s'agit pas d'une séance de soutien visant à discuter dans le détail d'incidents critiques ou autres situations de crise. Si un participant tente de partager un tel exemple, l'animateur doit lui rappeler que cette conversation peut avoir lieu en dehors de cet exercice de sensibilisation aux PSP.

- *Quelle partie de l'animation vous a le plus interpellé? De quelle partie de l'animation vous souvenez-vous le mieux?*

Remarque: il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, les participants peuvent échanger librement.

- *Lequel des **cinq principes** vous rappelez-vous? Pourquoi? Selon vous, qu'entend-on par «fenêtre de tolérance» ?*
- *Y a-t-il quelque chose qui vous a particulièrement interpellé? Par exemple, quelque chose de **nouveau** ou qui présentait un **intérêt** particulier pour vous?*

Les participants répondent à ces questions soit en plénière, soit par paires, puis partagent avec le groupe quelques-uns de leurs principaux points de discussion. L'animateur rappelle aux participants de ne pas répéter ce qui a déjà été dit par d'autres.

Il utilise le contenu ci-dessous pour expliquer les domaines qui n'ont peut-être pas été abordés ou qui pourraient nécessiter des éclaircissements.



Environ 30 minutes

2.3.1. Explication des cinq principes

Avant d'expliquer en détail les principes, l'animateur peut inviter les participants à faire part de leur expérience des PSP, notamment les interventions qu'ils ont effectivement effectuées ainsi que des idées d'interventions possibles qui pourraient être utiles en ce qui concerne chacun des principes. L'âge, le genre et la diversité doivent être pris en considération dans cet exercice, qui est facultatif (et dont la réalisation dépend des besoins et du niveau de connaissances des participants).





Par la suite, l'animateur peut faire référence aux idées partagées dans l'animation PSP et encourager les participants à lire davantage d'informations sur le sujet ⁽⁶⁾.




⁽⁶⁾ Voir également Hobfoll et al, [*Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence*](#), 2007.





Principe n° 1 – Sécurité	Clarification et exemples
	<p>Vous pouvez procurer un sentiment de sécurité à différents niveaux: individu, groupe, organisation et communauté. Pour créer un sentiment de sécurité, il est préférable d'adopter une rencontre/présentation humaine simple. Par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Je m'appelle xxx. Je travaille pour xxx. Vous êtes actuellement en xxx.</i> - <i>En quoi puis-je vous aider? Si vous avez besoin d'informations ou d'une personne à qui parler, je suis à votre écoute.</i> <p>Vous pouvez aider une personne à comprendre qu'elle s'en est sortie et qu'elle se trouve à présent en sécurité (par exemple, après une catastrophe/crise) en lui fournissant un endroit où dormir, se nourrir, s'hydrater et des informations de base sur l'endroit où elle se trouve et sur la manière d'obtenir de l'aide.</p> <p>Du point de vue du demandeur, se sentir en sécurité peut signifier: <i>Lorsque je commencerai à me sentir plus en sécurité, je m'autoriserai à ouvrir les yeux et à regarder où je suis... lorsque je pourrai m'asseoir... je comprendrai peu à peu que je ne lutte plus pour ma survie.</i></p>
Principe n° 2 – Calme	Clarification et exemples
	<p>Lorsque vous prodiguez des PSP, gardez à l'esprit que plus vous êtes calme, plus la personne devant vous peut l'être/le sera. En faisant preuve de calme, d'intérêt et d'attention à l'égard d'une personne en détresse, vous l'aidez à se rendre compte du fait que vous êtes capable de prendre le temps et de vous occuper de ses besoins, ici et maintenant.</p> <p>Lorsqu'une personne semble prise d'une crise d'angoisse et d'hyperventilation, veillez à ce qu'elle retrouve un rythme respiratoire normale.</p> <p>Lui suggérer de respirer consciemment, ensemble, peut être utile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Inspirons ensemble profondément. Inspirez par le nez – un, deux, trois, quatre – et expirez lentement par la bouche – un, deux, trois, quatre.</i> <p>Pour les enfants, vous pouvez utiliser des alternatives telles que la respiration en images, formes ou éléments similaires. Le fait de se concentrer sur la respiration tout en comptant ralentit la respiration et contribue à réduire la fréquence cardiaque.</p> <p>Dans certaines situations, un exercice de respiration peut s'avérer contre-productif, comme lorsqu'une personne souffre de crises d'angoisse des suites de torture par asphyxie/par l'eau, ou si quelqu'un a failli se noyer ou a assisté à une scène de noyade. Dès lors, veillez à observer le principe de «ne pas nuire» et soyez attentif au moment et à la manière d'introduire ces exercices respiratoires.</p> <p>Dans de tels cas, vous pouvez vous concentrer sur le comptage plutôt que sur la respiration:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Je suis là pour vous aider à vous calmer. Maintenant, comptons très lentement jusqu'à 10. Faisons-le ensemble. Un, deux ...</i> <p>Si nécessaire, vous pouvez répéter l'exercice ou continuer à compter jusqu'à 15.</p> <p>En comptant lentement, le rythme cardiaque peut se calmer, ce qui favorise une respiration plus régulière. Autre solution, vous pouvez désigner ou nommer ensemble des objets que vous voyez à l'endroit où vous vous trouvez (par exemple, ceci est une table, elle est blanche, à côté</p>



	<p>de la table il y a une chaise, derrière la chaise il y a un mur dans les tons gris, etc.) Le fait de se concentrer sur l'environnement immédiat peut aider à s'ancrer et à se détourner d'un état d'angoisse ou d'affolement imminent.</p> <p>Du point de vue du demandeur, cela peut prendre la forme suivante: <i>Je remarque que je suis plus calme lorsque je me permets de respirer et de remplir mes poumons d'air sans ressentir de stress ou de peur.</i></p>
<p>Principe n° 3 – Efficacité personnelle et collective</p>	<p>Clarification et exemples</p>
	<p>Il est important que la personne que vous aidez acquière un sens de la maîtrise de soi afin de se prendre en main et, par conséquent, d'aider les autres.</p> <p>Permettez aux demandeurs de prendre leurs propres décisions, même pour des choses élémentaires telles que l'endroit de la pièce où s'asseoir, s'adresser à vous, les choses du quotidien, etc. Cela peut s'avérer très utile pour eux.</p> <p>Du point de vue du demandeur, cela peut prendre la forme suivante: <i>Je me sens à nouveau capable de prendre soin de moi. Lorsque je retrouve lentement mes esprits, mes pensées deviennent plus claires et je parviens davantage à me concentrer. Elles ne me transportent pas seulement vers des lieux de lutte... Je pourrais me sentir capable de recommencer à m'occuper des autres...</i></p>
<p>Principe n° 4 Lien</p>	<p>Clarification et exemples</p>
	<p>Fournir des informations sur la manière de se reconnecter à sa famille (par exemple, recherche des familles). Le simple fait de pouvoir communiquer avec des membres de la famille et des amis restés au pays peut aussi être bénéfique.</p> <p>Le fait d'être en lien avec d'autres demandeurs et d'échanger sur leur expérience en toute sécurité peut aider les demandeurs à porter collectivement leur fardeau, à surmonter et, en quelque sorte, à expliquer des événements traumatisants. Cela montre également qu'ils ne sont pas seuls.</p> <p>Du point de vue du demandeur, cela peut prendre la forme suivante: <i>Je commence à sentir que je peux essayer d'établir de nouveaux liens et m'autoriser à être curieux de l'endroit où je me trouve ou des autres personnes... Cela se produit également lorsque je m'autorise à sourire et à commencer à explorer mon environnement de manière plus sereine.</i></p>
<p>Principe n° 5 Espoir</p>	<p>Clarification et exemples</p>
	<p>Lorsque vous dispensez des PSP, soyez réaliste, mais encouragez les gens à garder espoir. Il est crucial de fournir des suggestions/informations réalistes susceptibles d'aider le demandeur à se remettre sur les rails. Il peut s'agir d'un endroit où dormir, d'informations sur la procédure, y compris un calendrier permettant aux demandeurs de savoir à quoi s'attendre, d'informations sur les perspectives d'emploi ou de formation, etc. Comme tout un chacun, les demandeurs ont besoin de pouvoir se projeter.</p> <p>Du point de vue d'un demandeur, cela peut prendre la forme suivante:</p>



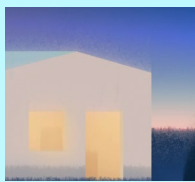
	<i>Je commence à oser envisager au moins un lendemain... Voir bientôt un avenir.</i>
--	--

2.3.2. Explication de la fenêtre de tolérance

La fenêtre de tolérance est un état dans lequel une excitation émotionnelle intense peut être traitée de manière saine, ce qui permet de fonctionner et de réagir efficacement au stress ou à l'anxiété. Plus une situation stressante est grave et perdure (guerre, insécurité, pauvreté, abus et exploitation, chagrin et perte, catastrophe, etc.), plus il est difficile de maintenir la fenêtre de tolérance ouverte et de faire en sorte qu'une personne puisse faire face de manière saine à de tels événements. À titre de comparaison, voir également la section sur les traumatismes [ci-dessus](#).

2.4. Séance 4: Visionner l'animation une seconde fois.

Le groupe regarde l'animation une seconde fois. L'animateur invite les membres du groupe à noter toutes les scènes qui pourraient susciter un malaise ou les inquiéter. Remarque: tous les participants n'ont pas nécessairement quelque chose à signaler.



Pour amorcer la discussion et si le groupe n'a pas évoqué de domaines/scènes sources d'inquiétude, l'animateur repasse l'animation à partir du **principe n° 2** (qui commence à la minute 2.25, en insistant sur la scène de contact physique entre l'APL et l'enfant), puis passe au **principe n° 3** (qui commence à la minute 3.05, en insistant sur la scène de contact physique entre l'APL et la femme).

L'/les animateur(s) demande(nt) au groupe:

- *Deux par deux, discutez de vos éventuelles expériences où le contact physique avec un demandeur (par exemple, une tape sur l'épaule) aurait pu être mal compris. Si vous n'avez pas d'expérience directe, vous est-il déjà arrivé d'observer un collègue agir de la sorte et de vous inquiéter? Discutez de ce qui vous semble acceptable et des limites à ne pas dépasser. Donnez un exemple.*

Remarque: indiquer clairement aux participants qu'ils ne doivent généralement pas établir de contact physique avec la personne à laquelle ils viennent en aide. Toutefois, dans certaines situations, un enfant ou un demandeur en détresse a besoin d'être réconforté d'une manière respectueuse de sa culture et tenant compte du genre. Dans l'animation, l'APL pose sa main pendant une seconde sur l'épaule du demandeur et aide l'enfant à sentir sa propre respiration. Les deux gestes ont été faits respectueusement et en public. En tout état de cause, il faut toujours demander la permission du demandeur avant d'entrer en contact physique.

L'animateur passe au **principe n° 5** (à partir de la minute 4.05, insister sur la scène où l'agent prend l'enfant par la main tout en discutant avec la femme). L'animateur explique que, dans cette scène, l'APL vient en aide à un enfant non accompagné qui vient d'arriver et lui fait visiter les lieux pour qu'il se sente en sécurité. Dans l'intervalle, la femme contacte l'APL pour lui poser une question. L'enfant et la femme n'ont pas de lien de parenté.



L'animateur demande aux participants d'examiner l'image et pose les questions suivantes:

- *Cette scène pourrait-elle être mal comprise? Si oui, de quelle manière?*

Il invite les participants à réfléchir:

- *Que ressentiriez-vous si l'enfant était en réalité le fils de la femme avec laquelle l'APL s'entretient? En quoi cela influencerait-il la façon dont vous percevez cette scène?*

Remarque: il est important que les participants comprennent que les APL ne doivent jamais essayer de remplacer un parent. Une rencontre amicale est essentielle, mais feindre d'être un ami proche est contre-productif et constitue un manque de professionnalisme. Une certaine distance professionnelle est nécessaire, tout en assurant une approche empathique, respectueuse et humaine.



Environ 30 minutes

2.4.1. Sensibilisation aux PSP lorsque le temps n'est pas une contrainte

Si vous disposez de plus de temps pour vous familiariser avec les PSP, l'animateur peut:

- **Utiliser l'animation sur les PSP comme outil de sensibilisation de différentes manières**

En fonction du niveau de formation des participants et de l'aisance de l'animateur à expérimenter avec le groupe, il est possible de projeter l'animation en trois temps: la première fois sans le son et la deuxième fois sans les éléments visuels (son uniquement). Entre les deux premières séries, l'animateur pose différentes questions liées à la manière d'identifier la détresse en général, à la communication, aux garanties à prendre en considération, également liées à l'âge et au genre, à l'importance d'une rencontre humaine et éthique, entres autres. Les participants partagent leurs impressions.

Une question sur l'importance de la communication dans les PSP pourrait être la suivante:

- *À votre avis, qu'est-ce qu'une bonne manière de communiquer et que devriez éviter?*
- *Prenez quelques minutes pour réfléchir et proposer des choses à faire et à ne pas faire à cet égard.*

Enfin, le groupe regarde l'animation dans sa version originale. L'animateur et les participants clarifient les éventuelles questions en suspens.

Quelques choses à **NE PAS FAIRE** en termes de communication lors de la dispense de PSP^(?) :

- **X** N'interrompez pas le demandeur.

(?) Pour de plus amples informations, voir Organisation mondiale de la santé, War Trauma Foundation & World Vision International, *Psychological first aid: facilitator's manual for orienting field workers*, 2013.



- X Ne vous dispersez pas et ne consultez pas votre téléphone pendant que le demandeur parle.
- X N'interrompez pas le demandeur et ne donnez pas de signes indiquant que le temps est écoulé (par exemple, en commençant à regarder votre montre, en interrompant pour dire que vous avez eu une expérience similaire).
- X Ne promettez pas un soutien de suivi si vous n'êtes pas sûr à 100 % que vous pourrez honorer votre promesse.
- X Ne remettez pas en question et ne doutez pas de ce que le demandeur dit.

- **Élaborez une étude de cas**

L'animateur peut préparer une étude de cas en rapport avec le contexte dans lequel les participants interviennent. L'étude de cas peut être utilisée pour orienter la discussion générale et doit présenter une situation dans laquelle des demandeurs viennent d'arriver, y compris ceux qui pourraient se trouver en situation de détresse. Des informations de base sur le contexte des demandeurs nouvellement arrivés, sur les services disponibles ainsi que sur d'autres aspects liés au contexte doivent être intégrées dans l'étude de cas.

Les participants sont invités à lire l'étude de cas et à indiquer ci-dessous comment ils procéderaient pour identifier/aider les demandeurs en difficulté, les garanties qu'ils mettraient en place et, d'une manière générale, les mesures qu'un agent de première ligne peut/devoir prendre pour apporter un soutien constructif.



2.5. Séance 5: Soins autoadministrés

Il est important que l'animateur évoque le thème des soins autoadministrés destinés au personnel. Travailler avec des demandeurs lourdement traumatisés est stressant, et les membres du personnel n'en sortent pas toujours indemnes. L'exercice de telles fonctions induit une charge de travail élevée, des conditions de travail souvent difficiles et une exposition à des événements traumatisants vécus par les demandeurs. Tout cela peut avoir une incidence sur la manière dont les membres du personnel se sentent et se comportent. Le stress chronique au travail peut conduire à l'épuisement professionnel et à des traumatismes secondaires.

Il incombe à l'employeur (les autorités chargées de l'asile et de l'accueil) d'apporter un soutien à son personnel. À cette fin, un plan de bien-être du personnel ⁽⁸⁾ doit être mis en œuvre et il convient de veiller à ce que les personnes travaillant en première ligne bénéficient d'un équilibre adéquat entre vie professionnelle et vie privée afin de rester en bonne santé et en sécurité.

Exercice: le groupe donne des exemples des actions menées pour faire face à son travail quotidien de manière constructive et saine. À l'issue de la discussion, l'animateur remet aux participants une version corrigée de la fiche [Mon plan personnel de soins autoadministrés](#) et leur demande de la remplir.

Remarque: les participants ne sont pas obligés de partager les éléments qu'ils ont énumérés dans leur plan personnel. Il s'agit de leur plan individuel de soins autoadministrés. Il n'est donc pas nécessaire de le rendre public.

Si l'animateur constate que l'exercice a suscité des tensions ou une gêne pour certains participants, c'est le moment opportun de souligner que ceux qui souhaitent prendre un moment pour s'entretenir individuellement avec l'animateur peuvent le faire après la séance en groupe.



Environ 30 minutes

⁽⁸⁾ Voir les trois volets de l'aide au bien-être du personnel de l'EUA: EASO, *Guide pratique sur le bien-être du personnel chargé de l'asile et de l'accueil*, [Partie I: Normes et politiques](#); [Partie II: Boîte à outils pour le bien-être du personnel](#); [Partie III: Suivi et évaluation](#), 2021.



2.5.1. Mon plan personnel de soins autoadministrés

Domaine de soins autoadministrés	Pratique de soins autoadministrés à commencer/continuer	Fréquence	Pratiques supplémentaires à essayer
Physique (manger régulièrement, faire de l'exercice, prendre soin de soi).	Ex.: <i>Je programme ma visite médicale annuelle.</i>		
Émotionnel/spirituel/mental (prendre part à des activités qui sont sources de calme et d'équilibre dans votre vie).	Ex.: <i>Je me mets à la méditation, je passe du temps dans la nature, je m'adonne à un loisir, je reconnais consciemment mes réussites et, si nécessaire, je consulte un psychologue.</i>		
Professionnel (maintenir un équilibre entre vie professionnelle et vie privée, gérer son temps, se lancer dans le renforcement des capacités).	Ex.: <i>Je me renseigne activement sur les prochaines séances de formation et je m'y inscris.</i>		
Personnel/social (voir/appeler ses amis et sa famille régulièrement; consacrer du temps à cette activité).	Ex.: <i>J'essaierai de prendre régulièrement un brunch le dimanche en leur compagnie.</i>		
Financier (créer un budget pour améliorer la qualité de vie, etc.).	Ex.: <i>J'économise pour m'acheter un nouveau fauteuil confortable.</i>		

Vous trouverez ci-dessous d'autres suggestions de soins autoadministrés que vous pouvez utiliser lors de la discussion de groupe.

- Commencez à tenir un journal intime pour libérer les tensions et réfléchir consciemment aux événements de la vie.
- Écrivez-vous une lettre, par exemple sur votre satisfaction au travail ou sur votre vie privée. Décrivez ce qui fonctionne et ce qui doit changer. Ouvrez la lettre après un certain temps (par exemple six mois ou un an), constatez les changements positifs et les domaines qui nécessitent plus d'attention.
- Redécouvrez d'anciens passe-temps oubliés (par exemple, la cuisine, l'écriture, la danse).
- Regardez un film que vous avez toujours voulu voir.
- Reposez-vous et dormez suffisamment.





Utiliser la technologie (par ex., les médias sociaux) pour discuter régulièrement avec des amis/membres de la famille qui sont loin ou difficiles à joindre en raison d'autres circonstances (p. ex. durant une pandémie, personnes travaillant dans un autre pays, etc.).









2.6. Séance 6: Évaluation et clôture

Exercice 1: l'animateur demande aux participants d'utiliser une carte émoticone (préparée et découpée avant la réunion) pour indiquer leur humeur après la séance. Les cartes sont disponibles à côté d'une feuille mobile sur laquelle on peut lire «**Évaluation de la séance de sensibilisation aux PSP - Je quitte cette séance de sensibilisation aujourd'hui en me sentant...**».

Les participants sélectionnent la carte émoticone qui décrit le mieux ce qu'ils ressentent à cet instant et la collent sur la feuille mobile. En l'absence de cartes, ils peuvent dessiner l'émoticone. Les participants peuvent ajouter un commentaire à côté de l'émoticone s'ils le souhaitent.

			
Très satisfait	Satisfait	Neutre	Un peu déçu

Exercice 2: l'animateur demande aux participants d'indiquer dans quelle mesure ils sont d'accord avec la déclaration ci-dessous, qui est écrite sur une deuxième feuille mobile, en cochant la case qui leur est applicable.

«Le contenu partagé était utile, pratique et me permet de me sentir plus confiant pour fournir un soutien constructif aux demandeurs qui en ont besoin».

OUI, JE SUIS D'ACCORD.	JE SUIS PLUTÔT D'ACCORD	JE NE SUIS PAS D'ACCORD
------------------------	-------------------------	-------------------------

Exercice 3: l'animateur demande aux participants d'écrire leurs réflexions et tout autre commentaire sur la feuille mobile qui se trouve vers la sortie, sous les titres:

- C'est la chose la plus mémorable que j'aie apprise/entendue aujourd'hui
- Il s'agit d'un domaine sur lequel j'aimerais en savoir davantage

L'animateur remercie les participants pour leur participation active et remet une copie de [l'Annexe I: Les PSP en bref](#) à chacun d'entre eux avant de partir.



Environ 30 minutes

Réflexion post-réunion: l'animateur prend en compte les commentaires échangés lors de l'évaluation finale ainsi que les notes prises par le co-animateur. Toute critique est intégrée à la planification de la prochaine séance de sensibilisation, afin de l'améliorer et de veiller à ce que les exercices qui ont été jugés utiles par les participants soient renouvelés ou approfondis, en fonction des besoins recensés.

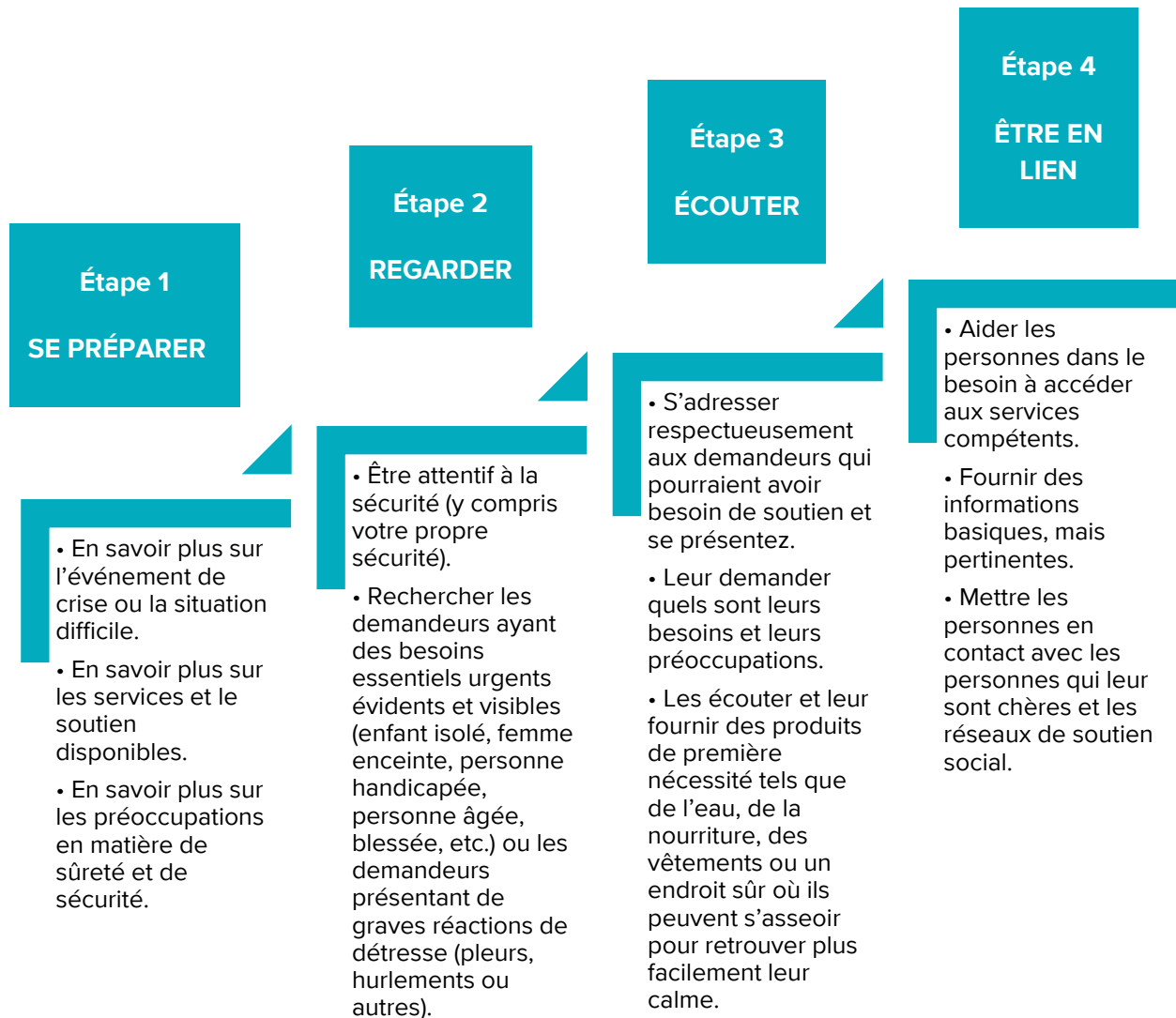


3. Annexe I: Les PSP en bref



L'[animation de l'EAAA sur les PSP](#) présente les **étapes clés** pour identifier une personne dans le besoin et l'orienter vers/la mettre en relation avec les services de suivi compétents afin de répondre à ses principaux besoins et à ses éventuelles vulnérabilités (par exemple, soins de santé, eau, nourriture, recherche des

familles). La vidéo aborde également la question des soins autoadministrés pour les APL.



Certaines organisations ajoutent à la liste ci-dessus l'**étape 5 VIVRE** liée à la résilience ⁽⁹⁾.

⁽⁹⁾ Se référer à la Croix-Rouge canadienne, [Psychological First Aid Pocket Guide](#), 2020.



Pour renforcer la résilience, il est important de mettre en évidence les façons saines de faire face.

Les prestataires de PSP qui travaillent avec des demandeurs de protection internationale doivent veiller à ce que tous les demandeurs, y compris ceux qui sont dans une situation de détresse grave, soient protégés tout au long de la procédure.

Enfin, les APL doivent veiller à prendre soin d'eux-mêmes afin de pouvoir continuer à dispenser des PSP à d'autres personnes qui pourraient se trouver en situation de perte ou de souffrance à la suite d'un traumatisme.

