

COLLOQUE INTERNATIONAL

Organisé par

le service d'Appui Psychologique Provincial aux Intervenants du Hainaut

en collaboration avec

le Centre de Recherche et Innovation en Sécurité Civile du Québec

La psychologie
au service
des intervenants :
utopie ou réalité?

CENTRE RISC



CAMPUS
NOTRE-DAME-
DE-FOY



Province de
HAINAUT



Appui Psychologique
aux Intervenants

Programme

Belgique • 23 • 11 • 2018

Programme

8h15

Accueil des participants

8h45

Allocution de bienvenue

Serge Dubois, Inspecteur général ff, Institut Provincial de Formation du Hainaut

Introduction de la journée

Frédéric Daubechies, Docteur en Psychologie, directeur du Service d'Appui Psychologique Provincial aux Intervenants du Hainaut

9h00

De quelques destins des éprouvés d'empathie, de compassion et de sollicitude chez les patients et chez les intervenants

Jacques Roisin, Docteur en Psychologie et psychanalyste, chargé de cours en Faculté de Droit et Criminologie (UCL)

Les réflexions proposées sont issues du travail clinique de Jacques Roisin auprès de personnes fortement éprouvées. Elles font également suite à diverses supervisions individuelles et collectives assumées auprès d'intervenants s'occupant de victimes et d'auteurs d'actes violents ou de migrants en désarroi.

Il partira de l'analyse des demandes intenses d'empathie et de secours qui saisissent les personnes en détresse, et il décrira les réactions diverses de défense ou de débordement émotionnel qui peuvent s'emparer des professionnels.

Dans un deuxième temps, il proposera de distinguer les éprouvés de l'empathie qui permet de réaliser le désarroi, de la compassion qui entraîne le partage de la souffrance et de la sollicitude qui appelle l'intervention responsable.

Il décrira ensuite quelques impasses qui empêchent les intervenants dans des mécanismes de survie et des scénarios de résistance au malheur, et quelques issues qui les en libèrent et favorisent une justesse émotionnelle.

Programme

Enfin, Il soumettra les réflexions que son travail clinique et la rencontre de justes rwandais qui ont refusé de participer au génocide de 1994, lui ont inspirées concernant les sources de la compassion humaine.

9h30

Conserver sa santé psychique et physique au travail

Michel Delbrouck, Docteur, formateur et auteur d'ouvrages sur la prise en charge du burn-out

Le Docteur Delbrouck, formateur et auteur d'ouvrages sur la prise en charge du burn-out abordera la question spécifique de la conservation de la bonne santé physique et psychique au travail.

Quels sont les facteurs favorisant et déclenchant qui amènent à l'épuisement professionnel ?

Comment trouver une suffisamment juste distance et éviter la contagion émotionnelle au vu des situations de stress intense ? Qu'en est-il de la gestion du cadre et du leadership au sein des équipes d'intervention ou dans les institutions ? Les situations de terrain sont-elles abordées et suffisamment conscientisées aux différents niveaux de pouvoir ? La bienveillance, la sollicitude et une atmosphère de non-jugement font-elles partie de la culture de travail ? Permettent-elles une saine prévention du burn-out ?

Après avoir rappelé quelques notions théoriques sur ces thèmes, un échange questions-réponses avec la salle sera ouvert.

10h00

Repenser l'opérationnalité mentale et la résilience des intervenants de première ligne: une analyse empirique aux conséquences pratiques

Érik de Soir, Docteur en Psychologie, Professeur associé au département des sciences du comportement (École Royale Militaire, Bruxelles)

Les premiers intervenants lors d'interventions bouleversantes et/ou d'urgences (collectives) peuvent être exposés à l'horreur et l'effroi de la mort.

Programme

Ce couple d'affects est souvent précurseur d'une chronicisation des séquelles post-événementiels. Selon les études scientifiques contemporaines, environ 8% des acteurs de l'urgence pourraient développer un syndrome de stress post-traumatique (SSPT). Selon Perrin (2007), 12,4% des premiers intervenants lors des attentats terroristes sur les Twin Towers à New York souffraient encore d'un SSPT deux à trois ans après les faits. Consécutivement aux attentats sur Londres, 6% des ambulanciers présentaient un SSPT.

Lors de cette présentation, les expériences liées tant au quotidien que lors d'urgences collectives (notamment les attentats terroristes sur l'aéroport de Zaventem et le métro Maelbeek) seront exposées et une étude récente auprès de sapeurs-pompiers sera discutée dans un contexte de résilience pré-incident.

D'un point de vue pratique, l'orateur fournira aussi quelques idées pratiques concernant les techniques d'aide immédiate basées sur les principes du triage psychologique et le bilan de l'urgence psychologique à la suite d'interventions bouleversantes.

10h30

Questions/Réponses

10h45

Pause café

11h00

Prise en charge en situation de crise, d'intervenants hospitaliers et préhospitaliers

Étienne Vermeiren, Psychologue, criminologue, psychothérapeute et expert en psychologie, responsable du Centre de Référence pour le Traumatisme Psychique aux Cliniques Universitaires Saint-Luc (Bruxelles)

Étienne Vermeiren présentera le modèle de prise en charge en interne, à l'hôpital, des intervenants d'urgence confrontés à des incidents critiques dans le cadre de leurs missions.

Programme

Il tentera de définir les contours de ces interventions, en abordant l'intérêt, mais aussi les limites de ce qui peut être proposé, en urgence et en post-urgence, par un employeur.

11h30

Italie : l'accueil des intervenants après des événements bouleversants: travaux en cours entre utopie et réalité

Tiziana Celli, Docteur en Psychologie, Professeur à l'Université de la vallée d'Aoste et formatrice du personnel d'urgence

Deux aspects caractérisent l'arrière-plan organisationnel de l'action en situation de crise : « l'éléphant bureaucratique » - qui peut ralentir le fonctionnement et l'innovation dans les Institutions publiques - et la forte présence en Italie des Associations de bénévolat. Témoignages et exemples significatifs nous montreront quelques volets de utopie vs réalité.

Dans ce contexte, où sont les psychologues ? Quelles catégories de lecture de la réalité des intervenants utilisent-t-ils et comment/où se déroule la rencontre (même mentale) avec eux ? Entre clinique et psychosociologie, les risques et la fécondité d'une rencontre qui doit être préparée avec de nouveaux paradigmes. En pensant même à la formation des jeunes collègues.

De toute façon la psychologie est omniprésente, même en absence du rôle du psychologue, car elle est naturelle à l'être humain-intervenant... qui a courage et fragilité, envie de toucher ses limites et peur de mourir. Dans cette époque, il est crucial de mettre l'humain et la relation comme base à la psychologie de crise et à toute intervention technique d'urgence.

12h00

Questions/Réponses

12h15

Lunch

Programme

13h00

Association Européenne de Psychologie Sapeur Pompier (AEPSP), au carrefour des cliniques et des territoires

Sylvain Goujard, Directeur scientifique de l'Association Européenne de Psychologie Sapeur-Pompier et responsable du Centre Symbioses - Expert psychologue auprès du service d'incendie et de secours de la Loire (France)

Est-ce une utopie que d'envisager de mettre au service des intervenants tout cet ensemble de connaissances issues de la psychologie d'urgence, de la psychologie sociale, du management, de la psychologie du travail, de la psychothérapie ?

Entre les ambitions de l'AEPSP, visant la préservation et l'optimisation de l'opérationnalité mentale des intervenants de l'urgence et la réalité de terrain, nous nous sommes parfois, en 15 ans d'existence, heurtés à des murs. Des blocages sont observables à tous les niveaux, de la base des édifices institutionnels jusqu'aux sphères décisionnelles et politiques.

Remplies d'ambivalence, ces institutions nous ont également montré que des ponts étaient possibles.

Les cultures professionnelles des intervenants de l'urgence, riches et complexes à la fois, demandent à être analysées afin de comprendre leurs résistances. Et si l'utopie finit par se traduire en réalité pratique plus tangible, ce sera au prix d'efforts importants mais nécessaires, en matière de recherche, de sensibilisation, d'organisation et de fédération des énergies des territoires et des cliniques.

13h30

Usages des TIC (Technologies de l'information et de la communication) en santé mentale : qu'en est-il des intervenants ?

Christophe Herbert, Psychologue spécialisé dans la clinique du traumatisme psychique et du deuil compliqué à Montréal, directeur du Journal International de Victimologie, de Formations Psy.com et de H4 Éditions, co-directeur du regroupement stratégique TIC et Santé du RRSPQ (Réseau de Recherche en Santé des Populations du Québec)

Programme

Si plus de 20% des internautes cherchent de l'information en santé mentale sur le Web aujourd'hui, plus d'un tiers le font via des groupes de discussion sur Facebook ou Twitter. Les applications mobiles en santé mentale permettant le diagnostic ou une intervention sont également de plus en plus téléchargées. Si les pratiques en santé mentale sont en train d'évoluer pour les usagers, il en est de même pour les professionnels de secours. L'Internet, les applications mobiles, la réalité virtuelle et augmentée, l'intelligence artificielle, les objets connectés, les « big data » qui composent les technologies de l'information et de la communication en santé mentale prennent progressivement leur place dans les métiers à risque pour faciliter la formation, la prévention, les discussions informelles sur le ressenti après une intervention, la détection de troubles réactionnels, et la prise en charge via des thérapies en ligne pour les intervenants. La place progressive que prend l'utilisation de ces outils mérite également une interrogation sur leur pertinence ainsi que sur les enjeux éthiques tout en pensant aux prochains développements à venir.

14h00

Questions/Réponses

14h15

Développement d'environnements virtuels pour former à la gestion technique et non technique de situations catastrophes

Isabelle Bragard, Docteur en Psychologie, Professeur à l'Université de Liège, département des Sciences de la Santé Publique (ULiège), co-responsable du Centre de simulation Médicale Interdisciplinaire de Liège

Bien que la fréquence des catastrophes de masse soit en constante augmentation, les professionnels de la santé y sont peu préparés, en particulier à faire face au stress qu'elles engendrent. La formation des professionnels est essentielle mais limitée principalement en raison de problèmes de logistique et de coûts inhérents aux méthodes de formation actuelles.

Programme

Dans ce cadre, la simulation en réalité virtuelle peut offrir un environnement d'apprentissage sans risque, le contrôle des variables, la reproductibilité des situations, la confrontation à des événements rares, et un positionnement de l'apprenant en tant qu'acteur et non spectateur. Cependant, peu d'études investiguent l'impact de ces nouvelles technologies sur les compétences techniques et non techniques et le transfert dans la pratique. L'exposé présentera un projet d'environnement virtuel en cours de développement au sein du Département de Santé Publique de l'ULiège, portant sur la gestion du stress et le triage de victimes en situation d'urgence. Nous souhaitons évaluer l'apport de la réalité virtuelle en complément à la formation traditionnelle du personnel soignant.

14h45

Simulation intelligente de la Réponse d'urgence en Sécurité Contribution de la psychologie cognitive

Sébastien Tremblay, Professeur à l'Université Laval, Professeur honoraire à l'Université de Cardiff au Royaume-Uni, fondateur du laboratoire Co-DOT et directeur de l'Unité Mixte de Recherche en Sciences Urbaines

Ce programme de R-D vise l'optimisation de la formation et l'efficacité des services en gestion de la sécurité civile. Notre équipe veut contribuer au développement de solutions novatrices afin d'améliorer la performance dans des domaines « extrêmes » pour lesquels le travail humain est confronté à la surcharge informationnelle, au multitâche, au stress, à l'incertitude et à la perspective de conséquences graves face à l'erreur.

Tant sur le plan individuel qu'organisationnel, le rendement optimal est essentiel dans le domaine du C2, de la gestion de crises et des interventions conjointes en sécurité. Or l'humain est limité dans sa capacité à prendre des décisions optimales, surtout sous pression temporelle ou face à un problème complexe. Une solution pour réduire l'impact de ces limites est l'augmentation de la capacité humaine par un entraînement axé sur les compétences cognitives sous-jacentes au travail des intervenants.

Programme

L'efficacité d'une telle formation passe par l'utilisation de simulations ou « jeux sérieux » et par l'intégration d'un tuteur intelligent et de rétroactions adaptatives. Le jeu sérieux sert également à la planification de la réponse d'urgence. Ce projet s'insère dans le cadre d'un programme de R-D sur la maximisation de la performance en gestion de la sécurité à l'aide de solutions intelligentes en partenariat avec la Ville de Québec, Thales Recherche et Technologies Canada, OVA et le Campus Notre-Dame-De-Foy.

15h15

Questions/Réponses

15h30

Pause café

15h45

Résilience, persévérance et performance, la préparation mentale des intervenants d'urgence et des gestionnaires

Dave Blackburn, Docteur en sciences sociales avec spécialisation en sociologie de la santé de l'Université du Luxembourg en codirection avec l'École de service social de l'Université Laval, il poursuit ses activités professionnelles à l'Université du Québec en Outaouais (UQO)

Au même titre et à la même importance que la préparation physique ou technique, la préparation mentale des intervenants d'urgence et des gestionnaires a une importance capitale dans la gestion des situations de sécurité civile. En fait, la préparation mentale dans l'optique d'accomplir une opération stressante et potentiellement traumatique permet non seulement aux intervenants d'urgence et aux gestionnaires de mieux comprendre les réactions du cerveau et de l'organisme, mais aussi de développer de la résilience, de la persévérance et ultimement de permettre une gestion plus efficace des stressseurs pour assurer une meilleure performance.

Comment est-il possible de préparer mentalement des intervenants d'urgence à faire face à des situations souvent extrêmes? Comment s'adapteront-ils aux évènements?

Programme

Quelles seront les répercussions de ces stresseurs importants sur leur fonctionnement? Comment leur santé mentale peut-elle être touchée à court, à moyen ou à long terme? Quels sont les premiers soins en santé mentale à prodiguer à la suite d'un événement? Toutes ces questions et bien d'autres seront abordées autant sur le plan théorique, pratique que technique dans la conférence du Professeur Dave Blackburn.

16h15

La prévention des impacts psychologiques dans la pratique des métiers d'urgence - Présentation d'une formation e-learning pour les pompiers, les policiers et les secouristes-ambulanciers

Josée Bergeron, Psychologue au Centre d'évaluation des compétences et aptitudes professionnelles (CECAP) de l'École nationale de Police du Québec, experte-conseil auprès des organisations liées à la sécurité publique dans le cadre de leurs processus de sélection

Cette conférence présentera les diverses offres de formation en prévention des impacts psychologiques développées par l'École nationale de police du Québec. Plus précisément, il sera question des formations offertes en présentiel et en « e-learning ». Également, seront présentés les avantages d'une diffusion de type e-learning pour les intervenants et les organisations, les objectifs visés et les thèmes abordés dans les formations de type « e-learning », ainsi que les outils pédagogiques à prioriser pour capter l'intérêt des intervenants et les convaincre d'adhérer aux notions liées à la prévention psychologique. Cette conférence terminera sur des pistes de bonnes pratiques en matière de prévention de la santé psychologique des travailleurs en sécurité publique.

16h45

Questions/Réponses

17h00

Conclusions

17h15

Drink de clôture

Informations pratiques

Date & Lieu

Jurbise • 23 novembre 2018

Institut Provincial de Formation du Hainaut

Route d'Ath, 25-35
7050 Jurbise

Plan d'accès

<https://goo.gl/maps/Wo94ar8emxn>

Publics concernés

Les policiers, les pompiers, les secouristes-ambulanciers, les infirmiers, les psychologues, les médecins, les psychiatres, les travailleurs sociaux, ...

Infos

Tél: 00 32 (0)65 397 210

<http://ipfh.hainaut.be>

E-mail: hainaut.conference.nov2018.appih@gmail.com