

## Outil de soutien à l'intervention

### Surveillance et interventions en regard de la santé et du bien-être psychologique des usagers dans le contexte de la COVID-19

La reprise graduelle des activités cliniques offre la possibilité de réaliser une surveillance et des interventions favorables à la santé et au bien-être psychologique des usagers.

Cet outil vous aidera à identifier les répercussions émotionnelles et fonctionnelles pouvant être vécues par les usagers pendant la pandémie. Il vous guidera dans les actions à poser afin de détecter la détresse, de réaliser les interventions visant à favoriser le bien-être et d'orienter les usagers vers des services spécialisés, lorsque requis.

La situation actuelle de pandémie constitue un événement potentiellement traumatique pouvant occasionner de la détresse psychologique chez l'ensemble de la population, et encore plus particulièrement chez certains individus plus vulnérables. Cela peut s'expliquer par l'accumulation du stress vécu au fil des semaines et des mois, ou encore être causé par les répercussions négatives occasionnées par la situation de pandémie.

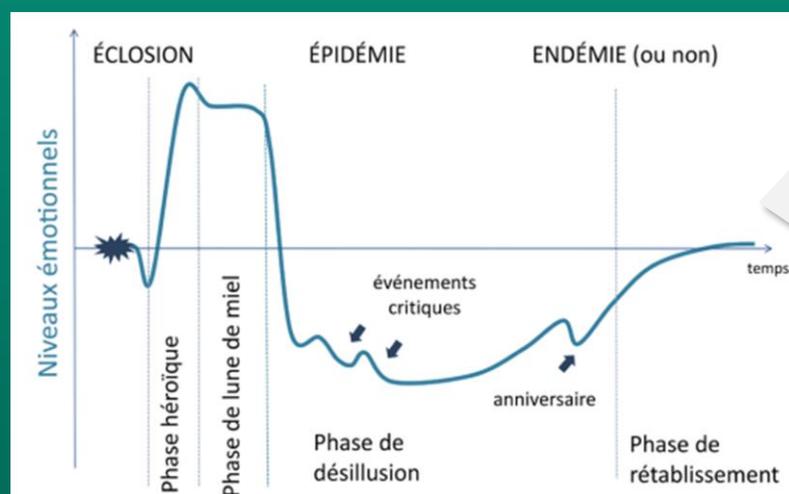
#### Répercussions possibles de la pandémie et des mesures de confinement :

- Isolement** → Tristesse, déprime, dépression, idéations suicidaires
- Perte de revenu** → Difficultés financières, stress
- Perte d'un être cher** → Deuil, tristesse
- Contamination par le virus** → Culpabilité, impuissance
- Augmentation de la charge professionnelle ou personnelle** → Épuisement, stress, irritabilité, agressivité
- Peur** → Anxiété, stress post-traumatique
- Messages contradictoires** → Confusion, indifférence

Un événement est « *traumatique* » lorsqu'une personne s'est trouvée confrontée à la mort, à la peur de mourir ou à de graves blessures, ou lorsque son intégrité physique ou celle d'une autre personne a été menacée. Cet événement doit également provoquer une peur intense, un sentiment d'impuissance, ou un sentiment d'horreur.

Les impacts sur la santé et le bien-être psychologique sont variables d'un individu à l'autre, en fonction de différents facteurs personnels et environnementaux. La plupart des personnes vivant de la détresse, en lien avec la pandémie, pourront se rétablir avec le soutien de leurs proches et vos interventions les aideront à réduire l'intensité de leur détresse.

#### L'évolution du niveau des émotions pendant une épidémie



Adapté de Raphael & Wilson, 1993; Zunin et Myers, 2000  
Tiré de COVID-19 Évaluer la détresse psychologique en temps de Pandémie (CHUM, 2020)

Les réactions et les émotions fluctuent pendant une épidémie et traversent différentes phases. Les défis psychosociaux à relever évoluent aussi.

Les interventions proposées dans cet outil visent à favoriser le retour à un niveau émotionnel favorable au rétablissement des personnes, leur permettant ainsi de retrouver leur fonctionnement habituel.

Pour les personnes chez qui les symptômes de détresse sont persistants ou importants au point de nuire à leur fonctionnement ou de compromettre leur sécurité ou celle d'autrui, vous devrez les orienter vers des services spécialisés (voir Annexe 1).

## Les répercussions psychologiques de la pandémie et du confinement

### Trois facteurs intimement liés à l'intensité de la détresse vécue

Comme professionnel de la santé et des services sociaux, en plus d'évaluer les manifestations de la détresse, il faut s'intéresser à ces facteurs qui peuvent avoir une influence importante sur les réactions des personnes.

Perception de la menace

Tolérance au stress et à l'incertitude

La clarté et la fiabilité de l'information transmise et la capacité à la recevoir influencent aussi l'intensité de la détresse ressentie

Perception du soutien social

### Répercussions psychologiques associées à un événement traumatique : les manifestations les plus fréquentes

Ces manifestations constituent des drapeaux rouges ou des indicateurs signifiant que des actions (interventions) doivent être posées pour améliorer la situation de l'utilisateur.

#### Anxiété, déprime et détresse

- Inquiétude et insécurité en lien avec le virus
- Sentiment d'être dépassé par les événements, impuissance
- Discours intérieur qui ne reflète pas la réalité ou vision négative des événements quotidiens
- Sentiments de découragement, d'insécurité, de tristesse, de colère, etc.
- Difficultés de concentration
- Irritabilité ou agressivité
- Tristesse
- Isolement, repli sur soi
- Difficulté à prendre des décisions
- Augmentation de la consommation d'alcool, de drogues, et de médicaments, etc.
- Troubles physiques (maux de tête, problèmes gastro-intestinaux, difficultés de sommeil, diminution de l'appétit, diminution de l'énergie, etc.)

#### Dépression majeure

- Humeur dépressive presque tous les jours et durant une grande partie de la journée
- Diminution de l'intérêt pour presque toutes les activités
- Difficulté de sommeil
- Perte de poids
- Fatigue ou perte d'énergie
- Sentiment de dévalorisation ou de culpabilité excessive
- Agitation ou ralentissement moteur
- Difficulté à se concentrer ou à prendre des décisions
- Pensées de mort récurrentes

#### État de stress aigu et état de stress post-traumatique

- État d'alerte, peur démesurée d'être infecté, non rassurable
  - Sentiment exacerbé de menace permanente
  - Hypervigilance disproportionnée
  - Pensées intrusives d'infection
  - Détachement émotionnel inhabituel
  - Difficultés liées au sommeil
  - Reviviscence
  - Évitement des situations ou des lieux
- Un diagnostic d'état de stress post-traumatique est considéré si les symptômes persistent plus d'un mois.
- 9 % des gens exposés à un événement traumatique développeront l'ESPT et pour la moitié d'entre eux, cet état sera chronique

#### Trouble d'anxiété généralisée

- Anxiété et soucis excessifs concernant un certain nombre d'événements ou d'activités
- Difficulté à contrôler ses préoccupations
- Agitation
- Fatigabilité
- Difficulté de concentration et de mémoire
- Irritabilité
- Tension musculaire
- Perturbation du sommeil

## Les interventions à privilégier auprès des personnes pouvant vivre de la détresse liée à la pandémie et aux mesures de confinement

### Observer, explorer et dépister

- Porter une attention particulière aux personnes les plus vulnérables au stress (enfants, adolescents, personnes âgées, personnes aux prises avec une maladie chronique ou un problème de santé mentale, personnes ayant été touchées ou dont un proche a été touché par la COVID-19).
  - Réévaluer les besoins des usagers afin de leur offrir des services adaptés et de soutenir la clientèle affectée par la pandémie.
  - Dépister la détresse psychologique :
    - Aborder le sujet directement par des questions visant à obtenir de l'information sur les besoins et préoccupations
- Outils disponibles pour identifier des symptômes de détresse afin d'ouvrir le dialogue avec la personne :
- [Outil de dépistage de la détresse \(ODD\)](#)
  - [Échelle de détresse psychologique Kessier \(K6\)](#)

## Si vous observez des signes de stress ou de détresse

### Dispenser les premiers secours psychologiques :

- Écouter la personne et l'aider à se calmer, au besoin. NE PAS forcer la personne à parler
  - Demander à la personne d'identifier ses principaux besoins et préoccupations actuels
  - Orienter rapidement la personne ayant des besoins essentiels urgents vers les bonnes ressources
  - Explorer avec elle ses propres ressources et les ressources de son réseau de soutien ou de la communauté qui pourraient répondre à ses besoins. Lui fournir des sources d'informations fiables
- Pour plus d'information : [Formation sur les premiers secours psychologiques](#)

### Favoriser le sentiment d'auto-efficacité des personnes face à la gestion de la situation :

- Renforcer les stratégies d'adaptation déjà utilisées lors d'épreuves antérieures (qu'est-ce que la personne a déjà fait et qui a fonctionné dans le passé?)
- Réactiver les compétences existantes (zones de pouvoir, stratégies d'adaptation habituelles...)
- S'appuyer sur les points forts et les capacités de la personne
- S'inspirer de modèles d'adaptation chez les pairs

### Encourager la personne à exprimer ses besoins et l'aider à identifier ses besoins prioritaires;

#### L'accompagner dans les étapes de résolution de problème :

1. Définir le problème (ou les besoins prioritaires)
2. Générer des idées de solutions et en définir les avantages et inconvénients
3. Choisir une solution
4. Appliquer la ou les solution(s) choisie(s)
5. Évaluer les résultats des solutions mises en place

Encourager la reprise  
des activités sociales et  
des routines  
quotidiennes

### Proposer des stratégies adaptatives et de saines habitudes de vie pour prévenir l'installation de la détresse :

- **Conserver une routine malgré les changements d'occupation**
  - Sommeil adéquat et alimentation saine
  - Hygiène et prendre soin de son corps et de sa santé
  - S'occuper (travail, activités de remplacement)
  - Adopter un niveau minimal d'activation (exercices, loisirs et détente, prendre l'air)
- **S'exposer aux médias avec modération et discernement (choisir des sources d'informations fiables)**
- **Réduire l'ennui, contrer l'isolement et faciliter les liens sociaux :**
  - Encourager le rapprochement avec les proches en respectant la distanciation sociale et assurer la communication avec ces personnes
  - Identifier des personnes à contacter dans la communauté
  - Identifier des stratégies de gestion de la solitude : passe-temps, se faire plaisir
- **Sensibiliser la personne au fait que l'alcool et les substances psychoactives n'aident pas à se rétablir et que leur usage massif peut provoquer de nouveaux problèmes.**

## Les interventions visant à réduire les différentes manifestations de la détresse

### Manifestations et symptômes de détresse

- Regarder excessivement les nouvelles
- Penser constamment à la crise
- Avoir un niveau de vigilance trop élevé :
  - Précautions d'hygiène excessives
  - Isolement exagéré
  - Évitement exagéré (lieux ou personnes)
  - Accumulation de biens
- Avoir des peurs envahissantes :
  - Chercher à être constamment rassuré sur son état de santé
  - Surveillance constante des symptômes
  - Présence de scénarios catastrophes

- Difficultés liées au sommeil
- Anxiété
- Attaques de panique et trouble de panique

- Symptômes dépressifs :
  - Déprime
  - Pleurs fréquents
  - Désintérêt et perte de plaisir
  - Fatigue
  - Diminution de l'appétit
- Changements dans les habitudes et les comportements (ex. : agressivité, isolement, comportement à risque)
- Altération du fonctionnement général de la personne
- Difficulté à assumer ses responsabilités ou à prendre soin de soi ou des autres

- Comportements adaptatifs inadaptés :
  - Augmentation de la consommation d'alcool ou de drogue
  - Surinvestissement dans le travail

### Interventions visant à les réduire

- ➔ Favoriser de saines habitudes de consommation de l'information au sujet de la pandémie et des mesures de confinement et d'hygiène :
  - Vérifier les informations dont dispose la personne
  - Évaluer l'effet de l'information sur la personne (peur, colère, indifférence)
  - L'orienter vers des sources d'information fiables (ex. : site du gouvernement du Québec)
- ➔ Susciter de l'espoir :
  - Souligner le caractère temporaire et passager de la crise et la présence d'événements favorables ou changements positifs

- ➔ Viser à réduire le stress, les attaques de panique et l'anxiété :
  - Valider et normaliser l'expérience émotionnelle vécue (peur, anxiété, tristesse, impuissance, colère, etc.
  - Enseigner que la peur et le stress ont un impact sur la perception du risque
  - Identifier les sources de stress actuelles et tenter d'y appliquer les étapes de résolution des problèmes (voir page précédente)
  - Proposer des stratégies d'apaisement et de relaxation (plusieurs capsules sont accessibles sur YouTube) :
    - Exercices de respiration
    - Exercices d'ancrage
    - Exercices de méditation
    - Exercices de pleine conscience
    - Exercices de relaxation musculaire progressive
- ➔ Suggérer de libérer l'énergie produite par le stress en bougeant et faisant de l'activité physique
- ➔ Augmenter le sentiment de pouvoir, par exemple sur le respect des mesures sanitaires ou en faisant l'épicerie pour un proche vulnérable
- ➔ Donner des conseils pour une bonne hygiène du sommeil (notamment adopter une routine du sommeil et éviter les psychostimulants comme le café, la nicotine et l'alcool)

- ➔ Orienter la personne vers des ressources en ligne :
  - [7 astuces pour préserver sa santé mentale durant la crise de la COVID-19 \(www.santementaleca.com\)](#)
  - [Ordre des psychologues du Québec - conseils psychologiques au grand public](#)
  - [Corona-souci : Gestion de l'incertitude en période de confinement](#)
  - [Stress, anxiété, déprime : On protège aussi sa santé mentale!](#)

- ➔ Favoriser l'adoption de stratégies adaptatives (voir page précédente)
- ➔ Orienter la personne vers des ressources :
  - [Drogue : aide et référence](#)
  - [Jeu : aide et référence](#)
  - [Alcool, drogues et jeu \(Québec.ca\)](#)
  - [Educalcool](#)

Pour prendre connaissance de suggestions de stratégies d'intervention supplémentaires, consultez le document suivant : [Repères pandémie MSSS pages 12 à 17](#)

## Références :

- Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale et Centre intégré universitaire en santé et services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean. (Avril 2020). Guide de soutien clinique des professionnels en intervention psychosociale dans le contexte de la pandémie à la COVID-19.
- CHUM, CRCHUM, Médecins du monde, Université de Montréal. (30 mars 2020). Pandémie COVID-19 Évaluer et accompagner la détresse psychologique en temps de pandémie.
- CHUM, Médecins du monde, Centre de recherche du CHUM et Université de Montréal. (mars 2020). Récupéré de <https://www.psychopap.com/wp-content/uploads/2020/03/COVID-19-Sante%CC%81-mentale-20-03-30-1.pdf>;
- CISSS de Chaudière-Appalaches, Direction des services multidisciplinaires – soutien à la pratique professionnelle et développement des compétences. (2020). Formation premiers secours psychologiques.
- CISSS de Chaudière-Appalaches. (2020). Prévenir le suicide. Récupéré de <https://www.cisssca.com/soins-et-services/prevention-et-conseils-sante/prevenir-le-suicide/>;
- CIUSSS de la Capitale-Nationale. (26 mars 2020). Interventions psychologiques durant la pandémie de la COVID-19 : Ce que disent les données probantes.
- CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean et Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale. (Mai 2009, révisé mars 2020). Repères d'intervention psychosociale en contexte de pandémie.
- INESSS. (07-05-2020). COVID-19 et la phase de rétablissement à la pandémie pour les jeunes en difficulté. Récupéré de <https://www.inesss.qc.ca/covid-19/retablissement-et-reprise-des-activites/phase-de-retablissement-a-la-pandemie-pour-les-jeunes-en-difficulte.html>;
- Institut universitaire en santé mentale Douglas et Université McGill. (2009) Récupéré de <http://www.info-trauma.org/fr/infotheque>;
- Lebigot F. Bruxelles : ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles. (2006). Le traumatisme psychique.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux, Gouvernement du Québec. (2020). Fiche « Stress, anxiété et déprime associés au Covid-19 ». Récupéré de <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/stress-anxiete-et-deprime-associes-a-la-maladie-a-coronavirus-covid-19/>;
- Ordre des psychologues du Québec. (2020). Trousse clinique pour le dépistage et l'intervention en situation de crise (pandémie COVID-19). Récupéré de <https://www.ordrepsy.qc.ca/trousse-clinique-pour-depistage-et-intervention-en-situation-de-crise-pandemie-covid-19->;
- Organisation mondiale de la santé (OMS). (2013). Évaluation et prise en charge des affections spécifiquement liées au stress : Module Guide d'intervention mhGAP.
- Centre hospitalier de l'Université Montréal (2020). COVID-19 Évaluer la détresse psychologique en temps de pandémie. Récupéré de <https://static1.squarespace.com/static/553bc28ee4b0bd2bbd39f7d0/t/5e8628010c115c70a48719f4/1585850375821/Evaluer-la-detresse.pdf>;

AIDE-MÉMOIRE :

Trajectoires d'accès aux services pour les usagers en situation de détresse psychologique

