

Supervision de soutien pendant la COVID-19



Mai 2020

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Supervision de soutien pendant la COVID-19

Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR

a/s Croix-Rouge danoise
Blegdamsvej 27
DK-2100 Copenhague Ø
www.pscentre.org
psychosocial.centre@ifrc.org
Twitter : @IFRC_PS_Centre
Facebook : www.facebook.com/Psychosocial.Center

Auteur : Kelly McBride

Illustrations : Aleta Armstrong

Veillez contacter le Centre de référence si vous souhaitez traduire ou adapter une quelconque partie du document *Supervision de soutien pendant la COVID-19*.

Citation recommandée : Supervision de soutien pendant la COVID-19. Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR, Copenhague, 2020.

Le Centre de référence pour le soutien psychosocial de la FICR est situé au siège de la Croix-Rouge danoise.

Nous tenons à remercier la Croix-Rouge danoise et le Ministère danois des affaires étrangères pour le soutien qu'ils ont apportés dans la publication de ces documents.

Remarque : le masculin a été utilisé dans la formulation de certaines parties pour faciliter le travail, mais le contenu est destiné aussi bien aux hommes qu'aux femmes, sauf aux endroits clairement indiqués

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK
Danida

Supervision de soutien pendant la COVID-19

Mai 2020

SOMMAIRE

Introduction	5
Le contexte	6
Éléments clés que les Sociétés nationales et les superviseurs doivent prendre en considération ...	8
Mise en œuvre de la supervision de soutien	9
Qu'est-ce que la supervision de soutien ?	11
La relation de supervision.....	13
Qualités et compétences du superviseur	13
Qualités et compétences du supervisé.....	13
Exemple de session de supervision en groupe	15
Résolution des problèmes de supervision.....	20
Autres ressources	21

Introduction

Le document Supervision de soutien pendant la COVID-19 s'adresse aux Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Il est conçu pour leur fournir des conseils pour offrir une supervision de soutien aux volontaires pendant la COVID-19.

Les Boîte à outils "Prendre soin des volontaires" et "Premiers Secours Psychologiques" (PSP) (voir les liens dans la section Ressources) sont des ressources essentielles pour soutenir les volontaires et fournir aux sociétés nationales des informations complètes pour un système efficace de prise en charge des volontaires.

Certaines parties du document "Supervision de soutien pendant la COVID-19" ont été extraites d'un projet de recherche conjoint qui a été mené par le Centre de référence et le Trinity College de Dublin appelé Supervision: The Missing Link. Ce projet vise à fournir des conseils et des outils sur la supervision de la santé mentale et du soutien psychosocial (SMSPS) dans les contextes humanitaires. Les résultats de ce projet de recherche seront publiés à la fin de l'année 2020. Certaines références aux articles consultés au cours de la recherche ont été incluses ici dans les notes de bas de page des principales orientations données.

Le contexte

La COVID-19 est désormais répandue dans le monde entier, et la pandémie a ainsi engendré de graves perturbations au niveau de la santé physique et de la vie quotidienne. La mise en œuvre inédite de mesures pour contenir la propagation de la maladie tels que la quarantaine, la distanciation sociale et le confinement a affecté le quotidien, les habitudes et les moyens de subsistance des populations. De plus, la COVID-19 et les facteurs de stress de la pandémie ont déclenché et exacerbé toute une série de problèmes de santé mentale. L'expérience actuelle et passée indique que la solitude, la dépression, la consommation nocive d'alcool et de drogues, et les comportements autodestructeurs ou suicidaires pourraient augmenter à la suite de la pandémie de la COVID-19. Le paysage de la COVID-19 évolue rapidement, et il en va de même des groupes d'individus les plus susceptibles de développer des problèmes de santé mentale.¹

Depuis le début de la pandémie de la COVID-19, les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge fournissent des services essentiels de SMSPS à celles et ceux qui sont isolés, qui ont perdu des proches et qui font état de solitude, d'anxiété et de dépression. Les volontaires et le personnel sont touchés par la COVID-19 comme tout un chacun dans le monde. Ils craignent d'être stigmatisés par les membres de leur famille et de leur communauté et peuvent craindre de contracter le virus. Comme beaucoup d'autres personnes, ils sont très inquiets à l'idée de devoir être isolés ou mis en quarantaine et redoutent de perdre leurs collègues et ami(e)s, ainsi que les membres de leur famille. Les volontaires peuvent être affectés par le décès d'une personne qu'ils ont soutenue et peuvent faire le constat à un moment donné qu'ils sont épuisés par les tâches difficiles dont ils ont la charge. De plus, ils peuvent être plus vulnérables du fait qu'ils ne reçoivent pas de compensations financières pour leurs services en tant que volontaires; renforçant ainsi la crainte d'une insécurité financière. Des recherches ont démontré que les personnes qui dispensent de soins de santé sont plus exposées au risque de développer des problèmes de santé mentale et que cela pourrait avoir un impact sur les personnes impliquées en première ligne. À titre d'exemple, une étude menée auprès du personnel de santé en Chine a montré que des niveaux de symptômes de santé mentale étaient élevés chez les travailleurs de la santé de première ligne, directement en charge des soins des patients atteints de la COVID-19.²

Les Sociétés nationales doivent mettre en place un système solide de prise en charge des volontaires afin d'assurer la sécurité et le bien-être psychosocial de ces derniers. Cela passe notamment par une supervision de soutien. Le fait de disposer d'un système

- 1 Brooks SK, Webster RK, Smith LE, Woodland L, Wessely S, Greenberg N, Rubin GJ. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395(10227), 912-920. doi:10.1016/S0140-6736(20)30460-8, Cénat JM, Mukunzi JN, Noorishad P-G, Rousseau C, Derivois D, Bukaka J. (2020). A systematic review of mental health programs among populations affected by the Ebola virus disease. *Journal of Psychosomatic Research*, 131, 109966. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2020.109966>
- 2 Leigh-Hunt N, Bagguley D, Bash K, Turner V, Turnbull S, Valtorta N, Caan W. (2017). An overview of systematic reviews on the public health consequences of social isolation and loneliness. *Public Health*, 152, 157-171. doi: <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2017.07.035>

solide de prise en charge des volontaires a deux fonctions importantes. Premièrement, cela signifie que les Sociétés nationales sont en mesure de prendre en charge et de soutenir efficacement les volontaires impliqués dans une intervention liée à la COVID-19. Deuxièmement, cela garantit également qu'un service de qualité en santé mentale et en soutien psychosocial (SMSPS) est fourni à la communauté.

Lorsque les chefs d'équipe et les superviseurs offrent un environnement sûr et favorable, les volontaires sont alors en mesure de parler ouvertement des sources de stress, des moyens de faire face, du développement de leurs compétences et peuvent ainsi demander de l'aide lorsqu'ils en ont besoin.³ Cela favorise leur bien-être. La réponse à l'épidémie d'Ebola nous a également appris que la supervision de soutien augmente leur capacité à répondre et à fournir un soutien à ceux qui en ont le plus besoin.⁴ S'ils ne bénéficient pas d'un soutien adéquat, les volontaires peuvent connaître des réactions de stress susceptibles d'avoir un impact négatif à long terme sur leur bien-être psychologique⁵, et donc, se retrouver dans l'impossibilité d'apporter les services de SMSPS aux personnes touchées par la COVID-19.



- 3 Centre psychosocial de la FICR., *Guide des premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge*. 2018
- 4 International Federation of the Red Cross and Red Crescent Societies, *Psychosocial support in Ebola: Lessons Learned*, 2016
"Mental health care during the Ebola virus disease outbreak in Sierra Leone," *Bulletin of the World Health Organization*, 2017, accessed 12, 95 (842).
- 5 Aldamman, K., et al., *Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support*. *European Journal of Psychotraumatology*, 2019. 10(1).

Éléments clés que les Sociétés nationales et les superviseurs doivent prendre en considération

Pour les Sociétés nationales :

- La supervision de soutien doit être planifiée et budgétisée dans le plan d'action, les budgets et les descriptions de poste de la réponse à la COVID-19. Elle ne doit pas être considérée comme une activité annexe réalisée de manière ponctuelle sur le temps libre du personnel et des volontaires.
- Le personnel et les volontaires doivent avoir suffisamment de temps libre pour maintenir un équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée, car la COVID-19 aura le même impact sur leur vie que sur la population générale, si ce n'est plus.
- Veiller à ce que le personnel et les volontaires aient accès à des plateformes de communication et technologiques pour faciliter les sessions de supervision, car la supervision à distance est le choix le plus pratique et le plus sûr dans le cadre de la réponse à la COVID-19. Bien que celle-ci ne soit pas recommandée lors d'une réponse à la COVID-19, s'ils effectuent une supervision en personne, le personnel et les volontaires doivent appliquer une distanciation physique sûre et respecter les réglementations nationales et régionales relatives à la COVID-19. Compte tenu de l'évolution de la situation, le probabilité d'une supervision en face à face augmente, il est par conséquent essentiel que la sécurité et la santé du personnel et des volontaires restent prioritaire.
- La supervision devrait adopter une approche à plusieurs niveaux. Cela signifie que les Sociétés nationales doivent veiller à ce que celles et ceux qui encadrent les volontaires aient eux-mêmes accès à des services de supervision et de soutien.

Pour les Sociétés nationales et les superviseurs :

- Identifier les voies d'aiguillage permettant aux volontaires d'accéder à des dispositifs de soutien psychologique. Les superviseurs n'ont pas pour vocation de remplacer les professionnels de soin de santé mentale.
- Identifier les mécanismes de référencement pour les personnes les plus à risque. Dans les contextes où ces formes de soutien sont peu disponibles, les Sociétés nationales et les superviseurs devraient travailler ensemble pour développer un plan d'action permettant de répondre aux besoins lorsque ceux-ci s'en font sentir. Tous les membres du personnel et les volontaires doivent connaître le protocole de gestion des crises auxquelles les volontaires sont confrontés, ce incluant les moments et les manières impliquer leurs superviseurs.
- Toute supervision en direct (qui implique la présence d'un superviseur pour une session ou la revue d'un enregistrement d'une session) doit tenir compte du consentement de l'utilisateur des services (écrit si possible ou donné oralement lors de l'enregistrement). Il est important que l'utilisateur du service sache exactement dans quel but un superviseur examine l'enregistrement ou la raison pour laquelle il est présent à une session. Ayez un script pour expliquer le processus de consentement éclairé que les volontaires doivent utiliser avec les usagers.
- Tout enregistrement impliquant les usagers doit être stocké dans un endroit sûr et sécurisé.
- Les usagers doivent toujours être informés des limites de la confidentialité et du fait que leur cas peut être discuté dans le cadre d'une supervision.

Mise en œuvre de la supervision de soutien

La **flexibilité** est essentielle pour la supervision à tout moment, mais elle est particulièrement importante maintenant dans le cadre de la réponse à la COVID-19. Il existe de différents types de supervision qui peuvent tous être utilisés pour le travail à distance. Voir le tableau 2 ci-dessous. Il existe toutefois des considérations particulières pour la supervision à distance comme indiqué dans le tableau 1 ci-dessous. Les choix concernant les outils de communication à utiliser doivent être faits par les équipes en fonction des tâches qu'elles accomplissent et de leur localisation.

Il est recommandé d'adopter une **approche combinée de la supervision** plutôt que d'utiliser uniquement un type de supervision pour les volontaires. Par exemple, des sessions de supervision de groupe ou entre pairs peuvent être organisées en même temps que la supervision individuelle, si nécessaire. Il peut être utile de décider du type de supervision qui sera assurée en collaboration avec les volontaires supervisés, car ceux-ci peuvent avoir des préférences en termes de format. Voir le tableau 2 pour plus d'informations sur les types de supervision.

La fréquence et la durée des sessions de supervision seront déterminées par les besoins des personnes surveillées et leur disponibilité. Pendant la COVID-19, des sessions de supervision doivent se tenir au minimum une fois par semaine et de brèves vérifications doivent être effectuées chaque jour pour savoir comment se portent les personnes. Dans la mesure du possible, il est également recommandé de prévoir des sessions de supervision en groupe ou entre pairs toutes les deux semaines, compte tenu de la nature complexe de la réponse à la COVID-19.

Il est très important **de convenir des limites** dans la supervision de soutien, en particulier compte tenu de la nature imprévisible de la réponse à la COVID-19. Il est par exemple crucial de fixer des limites aux plannings de travail et les deux parties doivent être claires quant à la possibilité de contacter les superviseurs en dehors des heures de travail en cas d'urgence. Il s'agirait également de convenir de l'utilisation de certaines plateformes de communication et de certains réseaux sociaux. La mise en place de routines régulières réduira l'impact de la transition vers le travail à distance, si celui-ci fait partie d'un protocole de réponse.



Tableau 1 : Éléments particuliers à prendre en considération pour la supervision à distance

Si la Société nationale n'exige pas que tout le personnel et les volontaires utilisent une même plateforme de communication, discutez du mode de communication que les volontaires souhaitent utiliser. Dans certains contextes, les appels téléphoniques peuvent être la seule option, mais dans d'autres, l'éventail de possibilités peut être large. Ne supposez pas que tous les volontaires savent utiliser une telle technologie. Testez la plateforme avant le début de la session pour vous assurer qu'elle fonctionne, et vérifiez si quelqu'un a besoin d'aide pour accéder à la session.

Décidez de la meilleure option pour vérifier au quotidien comment se portent les volontaires. WhatsApp, Viber, les textos et d'autres services sont utilisés avec succès pour la supervision à distance, en fonction bien sûr des possibilités locales d'accès à Internet.⁶



La confidentialité est un aspect essentiel à prendre en considération pour assurer une supervision à distance. Les noms et les informations d'identification des personnes concernées ne doivent jamais être divulgués lors des sessions de supervision. Bien que de nombreuses plateformes fassent de leur mieux pour maintenir la sécurité et protéger les données, il n'existe aucune garantie de protection. C'est pour cela que les superviseurs et les personnes chargées de la supervision doivent faire tout leur possible pour protéger les informations personnelles qui permettraient d'identifier les usagers des services.



6 Kemp CG, Petersen I, Bhana A, Rao D. Supervision of Task-Shared Mental Health Care in Low- Resource Settings: A Commentary on Programmatic Experience. *Glob Health Sci Pract.* 2019;7(2):150-9.
Nemiro, A., Constant, Sandrine, van 'T Hof, Edith, Three Case Studies from Ethiopia, Syria and Honduras: After the Randomized Controlled Trial (RCT): Implementing Problem Management Plus (PM+) through Humanitarian Agencies. 2019

Qu'est-ce que la supervision de soutien ?

La supervision de soutien implique trois parties prenantes distinctes.

1. **Le superviseur** : Il s'agit d'un praticien expérimenté en matière de SMSPS qui est chargé de fournir une supervision de soutien aux personnes qui fournissent des services de SMSPS (supervisés).
2. **Le supervisé** : Il s'agit d'un membre du personnel ou d'un volontaire qui fournit les services de SMSPS et qui bénéficie de la supervision de soutien.
3. **Les usagers des services** : Il s'agit des personnes ou des membres des groupes concernés qui bénéficient des services de SMSPS en réponse à la COVID-19.

La supervision est une composante essentielle de tout programme en SMSPS, car le succès de toute intervention dépend fortement de la capacité, du bien-être, de la compétence et de la motivation de son personnel et de ses volontaires.⁷ La supervision est une recommandation clé dans toutes les grandes directives internationales sur la SMSPS dans les situations urgentes et non-urgentes afin de soutenir les personnes ayant des besoins en matière de santé mentale, de soutien psychosocial et de protection, et pour promouvoir la santé mentale et le bien-être psychosocial. Il est essentiel que le personnel et les volontaires soient bien formés et supervisés, sensibles à la culture et compétents si l'on veut que les services répondent aux normes de soins internationalement reconnues et si l'on souhaite pouvoir fournir la SMSPS en toute sécurité dans les situations d'urgence. Si la supervision n'est pas durable, si elle est mal structurée et/ou inadéquate, cela peut avoir des conséquences nuisibles non seulement pour les bénéficiaires de la SMSPS, mais aussi pour le personnel et les volontaires travaillant dans les situations d'urgence

Supervision

La création d'une relation de soutien entre le superviseur et la personne supervisée permet de promouvoir le développement régulier des compétences, une résolution conjointe des problèmes et une communication de soutien qui va dans les deux sens. La supervision favorise le bien-être des volontaires et améliore les services fournis dans le cadre des interventions de SMSPS, et, in fine, améliore la protection et les services rendus aux populations touchées par des catastrophes et des crises prolongées.

7 Comité international de la Croix-Rouge Directives concernant la santé mentale et le soutien psychosocial. Genève : CICR ; 2018.
Dickson K, Bangpan M. What are the barriers to, and facilitators of, implementing and receiving MHPSS programmes delivered to populations affected by humanitarian emergencies? A qualitative evidence synthesis. *Global Mental Health*. 2018;5.

La supervision peut être définie de multiples manières en fonction du contexte dans lequel elle est exercée. Pour de nombreuses personnes dans le monde, la supervision suggère une relation de gestion qui consiste à chapeauter les tâches, les résultats et les performances.⁸ Au sein de la SMSPS, la supervision consiste à favoriser une relation de soutien entre le superviseur et le ou les supervisés. Son principal objectif est de créer un espace sûr et collaboratif pour promouvoir la qualité du travail, les compétences techniques, et le bien-être de la personne supervisée. Dans ce cas, les personnes supervisées sont plus susceptibles d'être ouvertes et honnêtes sur les difficultés et les sources de stress rencontrées dans leur travail. À la base de la supervision de soutien se trouve une relation entre le superviseur et la personne supervisée qui permet de résoudre conjointement les problèmes et de discuter des difficultés et des cas, et qui améliore les services fournis de manière collaborative.



8 Aldamman, K., et al., *Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support*. *European Journal of Psychotraumatology*, 2019. 10(1).

La relation de supervision

La relation entre le superviseur et la ou les personnes supervisées fait partie intégrante d'une supervision réussie. Le superviseur et la personne supervisée entretiennent une relation de collaboration qui va dans les deux sens. Cette relation est appelée « alliance dans la supervision ». Les qualités et les compétences des superviseurs et des personnes supervisées qui favorisent une relation de supervision positive sont énumérées ci-dessous.

Dans l'idéal, les superviseurs appartiennent aux communautés qu'ils soutiennent. Toutefois, s'ils viennent d'une région ou d'un pays différent, ils doivent se familiariser avec la communauté et le contexte dans lesquels ils travaillent. Ils doivent chercher à apprendre comment la santé mentale et le bien-être psychosocial sont compris et, si possible, collaborer avec les superviseurs locaux de la SMSPS lors des sessions de supervision, s'il y en a.

Qualités et compétences du superviseur

- Ne porte pas de jugement et fait preuve d'empathie
- Fait preuve de capacités d'écoute active comme paraphraser et proposer des réflexions
- Évite de donner des conseils
- Permet aux personnes supervisées de pouvoir aisément tirer leurs propres conclusions plutôt que de leur fournir directement des réponses
- Soutient les connaissances et les compétences liées aux interventions en SMSPS utilisées par les volontaires
- Tient une liste précise des services disponibles afin d'aiguiller les personnes supervisées ou les usagers des services
- Assure une bonne gestion du temps (par exemple, via des sessions de supervision constantes et régulières)
- Crée un programme de supervision en collaboration avec le supervisé
- Fait preuve de souplesse et de faculté d'adaptation
- Respecte les limites et la confidentialité
- Se tient informé des informations actuelles sur la réponse de la COVID-19 et les protocoles associés

Qualités et compétences du supervisé

- Ouvert d'esprit et empathique
- Reste motivé
- A conscience de soi et fait preuve de réflexion
- Se prépare aux sessions de supervision (par exemple, en présentant des cas concrets)
- Fait preuve de souplesse et de faculté d'adaptation
- Honnête
- Fait preuve de respect envers les autres membres d'un groupe et à l'égard de son superviseur
- Fait appel à ses compétences d'écoute active
- Est disposé à participer à des jeux de rôle et à d'autres activités lors des sessions
- Respecte les limites et la confidentialité.

Tableau 2 : Types de supervision

	Supervision individuelle	Supervision de groupe	Supervision entre pairs ⁹	Supervision en direct
Quoi	Réunion en tête à tête entre le superviseur et le supervisé pour discuter des cas, du bien-être, des difficultés, et des possibilités à appliquer à l'avenir	Réunion en groupe facilitée par le superviseur ou la personne référente ¹⁰	Pairs se réunissant pour se soutenir les uns les autres, discuter de cas concrets, résoudre des problèmes et créer des possibilités d'apprentissage et de partage mutuels	Observation directe du supervisé par le superviseur pendant l'intervention. Pendant la COVID-19, il pourrait s'agir d'écouter l'enregistrement d'un appel ou d'être en ligne ¹¹
Qui	Superviseur et supervisé	- Le superviseur ou la personne de référence et deux ou plusieurs personnes supervisées. - Les supervisés peuvent travailler dans la même équipe ou le même projet, ou peuvent s'inscrire dans une approche multidisciplinaire	- Deux ou plusieurs personnes ont le même niveau d'expérience et les mêmes rôles - Non facilité par un superviseur	Superviseur, supervisé et utilisateur(s) des services
Format	- En personne ou à distance - Espace privé, confidentiel ou plateforme technologique	- En personne ou à distance - Espace privé, confidentiel ou plateforme technologique	- En groupe ou en individuel - En personne ou à distance - Espace privé, confidentiel ou plateforme technologique	- Observation directe d'une session de SMSPS en groupe ou individuelle - Accès « en direct » ou à distance (par exemple, enregistrement)
Avantages	- Renforcement du respect de la vie privée et de la confidentialité - Attention individualisée accordée à la personne supervisée	- Permet aux membres d'un groupe de se soutenir les uns les autres et de partager les difficultés et les apprentissages - Possibilité de recourir à plusieurs modalités dont les jeux de rôle - La dynamique de groupe peut être utilisée comme outil - Peut parvenir à un nombre plus élevé de personnes supervisées - Réduit le nombre de sessions traitant du même sujet	- Permet aux pairs de se soutenir les uns les autres et de partager les difficultés et les apprentissages - Collaboration sans dynamique de pouvoir hiérarchique - Plus efficace en termes de coûts et de temps	- Retour d'information pouvant être donné sur les compétences verbales et non verbales de la personne supervisée - Peut observer et fournir un retour sur la fidélité à l'intervention - Utile pour les dossiers compliqués
Limites	- Plus long et plus coûteux à mettre en œuvre	- Dynamique de pouvoir liée au fait d'avoir un superviseur dans le groupe - La dynamique de groupe peut être un obstacle à l'animation - La confidentialité ne peut être assurée de la même manière que dans le cadre d'une supervision individuelle	- Peut ne pas fonctionner aussi bien avec des équipes moins expérimentées	- Doit avoir le consentement de l'utilisateur des services qui ne peut pas toujours être donné - La présence d'un superviseur pourrait avoir un impact négatif sur les interactions avec le ou les usagers des services

9 Pour plus d'informations sur le soutien par les pairs, veuillez consulter le *Guide des premiers secours psychologiques*, page 96, ainsi que le Module 4 : *1ers SP en groupe des Centres psychosociaux de la FICR* :

10 Il se peut que la personne référente ne soit pas le superviseur officiel du groupe, mais une personne qui a les connaissances techniques et les compétences d'animation dans un domaine donné utiles pour les membres du groupe.

11 Cela ne doit se faire que si la personne a donné son consentement.



Exemple de session de supervision en groupe

Cette section présente un exemple de session de supervision en groupe, avec des notes pour le superviseur et des exemples de scénarios liés aux différents aspects de la session. Cette session peut également être adaptée pour des sessions de supervision individuelle.

Tous les horaires indiqués sont approximatifs et dépendent du format utilisé par les superviseurs et du nombre de participants à la session de supervision.

Dans l'idéal, le nombre de participants dans le cadre d'une supervision de groupe est d'environ huit personnes afin de garantir un engagement et un apprentissage maximums. Toutefois, cette méthode est flexible et liée aux besoins de programmation. D'autres sessions sur la gestion du stress et le bien-être sont adaptées à un plus grand nombre de participants.

FICHE DE LA SESSION DE SUPERVISION

Type de supervision :

- | | |
|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Individuelle | Plateforme utilisée : _____ |
| <input type="checkbox"/> Groupe | Nombre de participants : _____ |
| <input type="checkbox"/> En direct (consentement préalable obtenu par l'utilisateur) | |
| <input type="checkbox"/> Entre pairs (le superviseur ne doit pas être présent) | |

Un référencement vers des formes de soutien supplémentaire était-il nécessaire pour l'un des supervisés ? OUI/NON

Si OUI, notez les démarches effectuées pour chaque personne :

Préparation :

Session individuelle (60 min) en tête à tête

Session de groupe (90 min) : Le nombre idéal est de huit participants plus le superviseur

Session entre pairs (60-90 min) : Le nombre idéal est de huit participants de même niveau. Les sessions de soutien par les pairs ne sont *pas* animées par un superviseur

Session en direct : Le nombre et le temps nécessaires dépendent du type d'activité de SMSPS fourni.

- Les superviseurs doivent bien se préparer pour la session. Préparez un ordre du jour, mais soyez flexible et encouragez les personnes supervisées à participer à l'élaboration des sessions.
- Les superviseurs doivent vérifier eux-mêmes comment ils se sentent avant la session et prendre en charge leurs propres besoins avant de commencer.
- Si les personnes supervisées doivent présenter un cas, les superviseurs doivent vérifier qu'elles sont bien préparées au préalable.
- S'il s'agit d'enseigner des compétences, le superviseur doit préparer les activités à l'avance.
- Testez la plateforme avant de commencer pour vous assurer ainsi que tout le monde peut accéder à la session de supervision.
- Les superviseurs doivent toujours se rappeler que pendant la supervision, ils modélisent des compétences de communication et de réflexion essentielles à la SMSPS. Il est important d'en être conscient et d'inciter les personnes supervisées à observer et à réfléchir à ces compétences.
- Soyez clair au sujet des référencements disponibles auxquels les volontaires peuvent avoir recours en cas de besoin supplémentaire. S'il n'existe pas de référencements appropriés ou qu'ils ne sont pas sûrs, identifiez d'autres formes de soutien externes.
- Des sessions supplémentaires de gestion du stress et de bien-être peuvent être nécessaires en plus des sessions de supervision régulières et planifiées. Elles pourraient être l'occasion d'enseigner des stratégies d'adaptation et des activités de relaxation pour renforcer la résilience et l'auto-adaptation. Il ne s'agit pas de séances psycho-thérapeutiques.

La session de supervision

Échauffement :

Présentation lors de la session : Les superviseurs doivent bien se préparer pour la session. Les membres se présentent et le superviseur rappelle aux membres le principe de confidentialité. S'il s'agit de la première session, convenez des règles du groupe et discutez des limites de la confidentialité.



Première session : *Maintenant que nous avons mis en place nos sessions de supervision à distance, nous devons décider en groupe des règles de base à définir pour travailler ensemble. Prenons quelques minutes pour convenir de ce que nous pensons être le mieux pour nous.*

Note au superviseur : Si le groupe n'évoque pas le principe de confidentialité, orientez-le pour qu'il convienne de ne pas diffuser ce qui est évoqué en son sein

Au cours des prochaines sessions, vous avez la possibilité de poser la question suivante : *Qui peut rappeler au groupe nos règles de base ?*

Vérification que les volontaires vont bien : Cela peut se faire par le biais d'une discussion ou d'une activité. Par exemple, demandez à chaque participant de dire un mot pour décrire comment il va ou comment il se sent aujourd'hui ou encore de donner une brève mise à jour de leurs situations. Profitez de cette occasion en tant que superviseur pour permettre la réflexion et l'exploration tout en veillant à contenir la discussion. (10 min)



Commençons par prendre un moment pour nous préparer. Si vous le souhaitez, fermez les yeux ou concentrez-vous sur un point au sol. Vous voudrez peut-être adapter votre façon de vous asseoir pour être plus à l'aise. Voyez si vous pouvez relâcher une certaine tension dans votre corps. Maintenant, veuillez prendre un moment pour faire le point avec vous-même et identifier comment vous vous sentez aujourd'hui. Certains d'entre vous ont été tellement occupés ces derniers temps qu'il leur a peut-être été difficile de remarquer comment ils allaient. D'autres peuvent être un peu dépassés par ce qu'ils ressentent. Prenez simplement un moment pour voir où vous en êtes.

Donnez aux membres du groupe 20 secondes pour noter comment ils se sentent.

Revenez maintenant au moment présent et choisissez un mot pour décrire comment vous vous sentez en ce moment.

Si vous êtes à l'aise, veuillez en faire part au groupe. Qui souhaite commencer ?

Note au superviseur : Évitez de passer trop de temps sur cet exercice pour ne pas accabler qui que ce soit. Si personne ne se porte volontaire pour faire part de la manière dont il se sent, vous pouvez partager votre propre mot et voir si cela encourage les autres membres du groupe à vous rejoindre, ou désigner un membre du groupe qui, selon vous, pourrait être à l'aise pour faire part au groupe de son ressenti.

L'apprentissage :

Présentation d'un cas : Dans le cadre d'une supervision de groupe, le superviseur peut inviter le(s) volontaire(s) à partager les difficultés qu'ils pourraient avoir avec un cas ou une situation, ou une chose pour laquelle ils estiment avoir besoin d'aide. Le superviseur peut inviter un supervisé à se préparer pour la session à partir d'un cas avec lequel il pourrait avoir des difficultés. (10 min)

Discussion : Dans le cadre de la supervision de groupe, le superviseur demande aux membres du groupe de réfléchir au cas présenté et de partager leurs réflexions et leurs idées à ce sujet ensemble. Le rôle du superviseur est d'animer cette discussion sans intervenir et sans donner des conseils. (15 min)

ET/OU :

Apprentissage : Les volontaires peuvent évoquer des compétences ou des domaines spécifiques pour lesquels ils se sentent moins sûrs d'eux dans le cadre de la SMSPS. Le superviseur peut choisir d'examiner les compétences au cours de la session. L'idéal serait de rendre cette activité aussi interactive que possible en organisant des jeux de rôle, des groupes de discussion ou d'autres activités. (30 min)

Intervenants invités : Des invités peuvent être conviés à participer à des sessions de supervision dans le but d'apporter des voix et des perspectives différentes ou leurs avis d'experts.¹² Il peut s'agir de personnes engagées dans des activités de SMSPS ou dans d'autres domaines pertinents.

Soutien :

Durant une réponse donnée à la COVID-19, un superviseur peut constater que le groupe a besoin d'une session spécifiquement axée sur son bien-être et sur la gestion du stress. Apportez des exemples de techniques d'adaptation au groupe, et invitez les participants à échanger les techniques qu'ils ont trouvées utiles. Prenez le temps de pratiquer certaines de ces techniques ensemble lors de la session. Encourager les volontaires à trouver des moyens de réduire le stress pendant cette période est essentiel pour leur bien-être. (Voir la section « Autres ressources » pour plus d'informations). (10-60 min)

Clôture :

Vérification auprès des personnes supervisées : Demandez aux participants ce qu'ils ont trouvé le plus utile dans la session. Sur quoi auraient-ils plus besoin de soutien la prochaine fois ? Quelle est la chose qu'ils feront avant leur prochaine session pour prendre soin d'eux ?

12 Non recommandé pour la supervision individuelle.



Je tiens à tous vous remercier d'avoir pris le temps de participer à la session d'aujourd'hui. Je sais que vous avez été toutes et tous très occupés ces derniers temps. C'est pourquoi, j'espère que vous avez trouvé ce moment utile. Avant que nous terminions, j'aimerais que vous preniez quelques minutes pour réfléchir à quelques questions. Notez vos réflexions sur papier ou sur votre téléphone. Voici les questions :

- *Quelle partie de la session a été la plus utile pour moi ?*
- *Laquelle a été la moins utile ?*
- *Qu'est-ce qui me donne l'impression d'avoir besoin de plus de soutien ?*
- *Quel sujet voudrais-je voir abordé lors de la session de la semaine prochaine ?*

Quelqu'un souhaite-t-il fait part de ce qu'il voudrait qu'on aborde la prochaine session ?

Parfait. Comme nous en avons discuté lors des sessions précédentes, il est important pour nous de continuer à prendre soin de nous. Certains des lieux où nous avons l'habitude de nos rendre pour prendre soin de nous ne seront peut-être pas accessibles pendant la COVID-19. Faisons le tour du groupe pour que chacun d'entre puisse faire part d'une chose qu'il aimerait faire avant notre prochaine session destinée à prendre soin de soi.

Faites un tour de table rapide.

Convenez de l'heure et de la date de la prochaine session et occupez-vous de tous les autres détails d'organisation avant de mettre fin à l'appel. (5 min)

La clôture peut comprendre une activité de relaxation choisie par une personne supervisée. (5 min)



Pour conclure la session d'aujourd'hui, il serait bon de faire un exercice de relaxation. Quelqu'un voudrait-il nous suggérer une activité qu'il aime faire ? Il pourrait s'agir d'un exercice de respiration, d'une méditation ou d'une visualisation guidée de quelque chose que vous avez trouvé utile. N'oubliez pas de vous en tenir à environ cinq minutes.

Note au superviseur : Préparez quelque chose au cas où aucune des personnes supervisées n'aurait un exercice à partager. Reportez-vous au [catalogue d'activités du Centre PS](#) pour avoir des idées.

Après la session :

Assurez le suivi des volontaires qui pourraient avoir besoin d'un soutien individuel, notamment en organisant une session de supervision individuelle ou en les référant vers des services supplémentaires.

Le superviseur doit également faire un compte rendu régulier auprès de son supérieur.

Le superviseur doit noter les compétences et les sujets qui doivent être préparés pour la prochaine session.

Résolution des problèmes de supervision

Tableau 3 : Résolution des problèmes de supervision

Difficulté	Solution éventuelle
Défaillance technologique	Disposer de plusieurs plateformes que les participants à la supervision connaissent bien, notamment de plateformes téléphoniques et en ligne. Cela permettra une certaine flexibilité au cas où une plateforme ne fonctionnerait pas. Il est également utile de disposer d'options qui ne reposent pas uniquement sur la fiabilité d'une connexion Internet.
Survenue de crises avec la personne supervisée	La meilleure façon de gérer les crises est de disposer d'un protocole clair et convenu à l'avance sur ce qu'il faut faire en cas de situation à haut risque. Veillez à ce que tous les membres du personnel et les volontaires connaissent les procédures à suivre en cas de crise, qu'ils sachent comment joindre leur superviseur ou le personnel désigné pour la gestion des crises, et que chacun soit au courant des possibilités de référencement disponibles dans sa région.
Manque d'implication des personnes supervisées	Vérifiez séparément avec chaque personne supervisée comment elle se sent : cela peut leur permettre de se réimpliquer. Veillez à ne pas approcher la personne supervisée d'une façon qui pourrait laisser penser que vous la jugez ou que vous souhaitez lui faire honte, et essayez de comprendre les raisons qu'elle peut avoir de ne pas s'impliquer. Discutez ensemble des moyens d'encourager une plus grande participation. Voici quelques moyens de vérifier comment la personne va : « Cette période a été très difficile. Je me demande comment vous allez ». « J'ai remarqué que vous avez été très silencieux lors de nos appels de supervision, et je n'ai pas pu entendre votre point de vue sur les choses. Je voulais m'assurer que vous étiez à l'aise avec le groupe et voir comment vous alliez ».
Manque de temps pour tenir des sessions de supervision	Discutez avec la direction des obstacles qui empêchent de tenir des sessions de supervision pendant les heures de travail normales. Il est important que les Sociétés nationales investissent dans des ressources humaines et des structures organisationnelles qui sont favorables et propices à la conduite de la supervision.
Dynamique difficile au sein d'un groupe de supervision	Il est difficile d'observer une dynamique de groupe lorsque la supervision est effectuée à distance. Il est également difficile de gérer les difficultés à distance, par exemple lorsque les membres d'un groupe se parlent entre eux ou que les gens se parlent en marge. Établissez des règles de base dès le début de la supervision du groupe et repassez-les en revue tout au long du processus pour essayer d'éliminer certaines difficultés. De plus, en tant que superviseur, vous pourriez avec bienveillance et respect souligner le problème de dynamique : « Je vois aujourd'hui que certains d'entre vous semblent un peu tendus. Quelqu'un voudrait-il faire part de la manière dont il se sent ou ce qu'il pense ? » Une difficulté de dynamique peut parfois apporter des moments d'enseignement. Servez-vous de la psycho-éducation pour réfléchir à certains comportements au sein du groupe et modélisez des façons de les gérer de manière constructive.
Le superviseur n'est pas originaire du même pays que les personnes supervisées	Il peut être utile de faire équipe avec un superviseur local ou un superviseur en formation pour les sessions de supervision. Si cela n'est pas possible, il est crucial que les superviseurs se familiarisent autant que possible avec le contexte. Ils doivent créer un espace de supervision pour accroître leur propre compréhension de la santé mentale et du soutien psychosocial dans ce cadre, en s'appuyant sur les connaissances et l'expérience des personnes supervisées. Il est important que les superviseurs soient ouverts aux idées et aux perceptions qui pourraient leur être étrangères, et évitent de porter un jugement ou d'imposer leurs propres croyances, idéaux et méthodes de travail aux personnes supervisées.

Autres ressources

Voici une liste d'autres ressources en rapport avec le thème de la supervision de soutien. D'autres ressources liées à la COVID-19 et à la SMSPS (également disponibles dans différentes langues) sont accessibles sur le site Web du Centre psychosocial de référence avec une mise à jour constante au fur et à mesure que de nouvelles ressources sont mises à disposition.

Ressources du Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR :

[Directives pour prendre soin du personnel et des volontaires en cas de crise](#)

[Brève note d'orientation pour prendre soin des volontaires pendant la COVID-19](#)

[Santé mentale et soutien psychosocial pour le personnel, les volontaires et les communautés lors d'une épidémie de nouveau coronavirus](#)

[Boîte à outils et manuels de formation pour prendre soin des volontaires](#)

[Conseil non professionnel : Manuel du formateur](#)

[Être volontaire pour la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge dans les situations de crise – catastrophes et pandémies](#)

[Kit bien-être pour 14 jours](#) (Il s'agit d'une ressource utile pour les personnes en confinement ou en quarantaine).

Ressources du CPI :

[Note d'information du CPI sur les réponses à apporter aux besoins en matière de santé mentale et de soutien psychosocial pendant l'épidémie de COVID-19 version 1.5](#)

Ressources supplémentaires :

[Manuel sur la santé mentale et le soutien psychosocial communautaires dans les situations d'urgence et de déplacement](#) Voir chapitre 15 : Supervision et formation techniques

[Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire \(2018\). Formation à la supervision et à l'encadrement de la gestion de cas pour la protection de l'enfant](#)

[Remote EQUIP \(Soutien à distance\)](#)

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR

a/s Croix-Rouge danoise

Blegdamsvej 27

DK-2100 Copenhagen Ø

www.pscentre.org

psychosocial.centre@ifrc.org

Twitter : @IFRC_PS_Centre

Facebook : www.facebook.com/Psychosocial.Center