

# Actions clés pour prendre soin des volontaires pendant la COVID-19 : santé mentale et considérations psychosociales



Avril 2020

**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

## Actions clés que les Sociétés nationales doivent suivre pour prendre soin des volontaires pendant la COVID-19 : santé mentale et considérations psychosociales

### Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR

a/s Croix-Rouge danoise  
Blegdamsvej 27  
DK-2100 Copenhague Ø  
[www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)  
[psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)  
Twitter : @IFRC\_PS\_Centre  
Facebook : [www.facebook.com/Psychosocial.Center](https://www.facebook.com/Psychosocial.Center)

---

### Adapté du matériel de l'équipe SMSPS de la région Asie-Pacifique

Photographie de couverture : Croix-Rouge Croate

---

Veillez contacter le Centre de référence si vous souhaitez traduire ou adapter une partie du document *Actions clés que les Sociétés nationales doivent suivre pour prendre soin des volontaires pendant la COVID-19 : santé mentale et considérations psychosociales*

Citation recommandée : Actions clés que les Sociétés Nationales doivent suivre pour prendre soin des volontaires pendant la COVID-19 : santé mentale et considérations psychosociales. 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*

# Introduction

Les Actions clés pour prendre soin des volontaires pendant la COVID-19 constituent un outil de référence que les Sociétés Nationales peuvent consulter rapidement afin de fournir des soins et un soutien efficace aux volontaires durant les différentes phases d'une réponse à la COVID-19.

Dans le monde entier, les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dispensent des services aux personnes touchées par la pandémie de la COVID-19. Vu les circonstances, il est du devoir et de l'obligation de chaque Société nationale de veiller au bien-être des volontaires, comme décrit dans le document « Répondre aux besoins en matière de santé mentale et de soutien psychosocial des personnes touchées par les conflits armés, les catastrophes naturelles et d'autres situations d'urgence »<sup>1</sup> et la « Politique du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur les réponses à apporter aux besoins en matière de santé mentale et de soutien psychosocial »<sup>2</sup> où les besoins des volontaires sont explicitement mentionnés :

*« reconnaissant que, souvent, le personnel et les volontaires qui répondent aux besoins humanitaires sont atteints dans leur santé mentale et leur bien-être psychosocial, car ils sont exposés à des risques et à des expériences potentiellement traumatisantes et travaillent dans des conditions stressantes, et que leur sûreté, leur sécurité, leur santé et leur bien-être sont essentiels à la fourniture de services durables et de qualité... »*

Les volontaires 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 amis, 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 des tâches difficiles.

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. Les Sociétés nationales sont en mesure de prendre en charge et de soutenir efficacement les volontaires impliqués dans une réponse à la COVID-19. 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 psychologique. Leur niveau d'adaptation dépendra de leurs ressources personnelles et de leur résilience, ainsi que des formes de soutien dont ils disposent chez eux, au sein de la communauté et auprès de la Société nationale. Malheureusement, s'ils ne sont pas soutenus, il est probable qu'ils soient désabusés, moins performants, et que les équipes se retrouvent face à un taux important de rotation.

- 
- 1 Répondre aux besoins en matière de santé mentale et de soutien psychosocial des personnes touchées par les conflits armés, les catastrophes naturelles et d'autres situations d'urgence [https://rcrcconference.org/app/uploads/2019/10/33IC\\_12.2DR-MHPSS-Draft-resolution-FINAL-FR.pdf](https://rcrcconference.org/app/uploads/2019/10/33IC_12.2DR-MHPSS-Draft-resolution-FINAL-FR.pdf)
  - 2 Politique du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur les réponses à apporter aux besoins en matière de santé mentale et de soutien psychosocial. (33IC/19/R2) [https://rcrcconference.org/app/uploads/2019/12/33IC-R2-MHPSS-CLEAN\\_ADOPTED\\_en.pdf](https://rcrcconference.org/app/uploads/2019/12/33IC-R2-MHPSS-CLEAN_ADOPTED_en.pdf)

Des orientations plus détaillées sont énoncées dans la politique et la résolution relatives aux réponses à apporter aux besoins en matière de santé mentale et de soutien psychosocial. Les ressources suivantes sont également disponibles auprès du Centre de référence pour le soutien psychosocial de la FICR à l'adresse <https://pscentre.org/>.

Ces documents sont particulièrement pertinents pour la réponse à la COVID-19 :

- Directives pour prendre soin du personnel et des volontaires en cas de crise
- Guide des premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et modules de formation
- Santé mentale et soutien psychosocial à destination du personnel, des volontaires et des communautés lors d'une épidémie de nouveau coronavirus
- Premiers secours psychologiques à distance pendant l'épidémie de la COVID-19
- Prendre soin des volontaires. Boîte à outils pour le soutien psychosocial et Manuel de formation pour prendre soin des volontaires.
- Le volontariat en réponse à la COVID-19 : les volontaires spontanés

Un budget pour prendre soin des volontaires doit être intégré dans les plans de toute intervention ou programme de SMSPS.

## Aperçu rapide des exigences minimales pour prendre soin des volontaires

### Les volontaires :

- sont formés aux premiers secours psychologiques pour leur permettre d'apporter une aide émotionnelle et pratique de base
- sont bien informés des réactions au stress, de la gestion du stress et de l'adaptation positive
- ont accès à des équipements de protection individuelle en cas de besoin
- ont des plannings de travail raisonnables, avec des temps de pause.

### Les responsables :

- prennent des dispositions pour soutenir les volontaires afin d'atténuer l'effet du travail dans le cadre de la réponse à la COVID-19, y compris en allouant des fonds en faveur d'un système de prise en charge des volontaires qui fonctionne bien.

# Une approche progressive avant, pendant et après les interventions liées à la COVID-19

## Soutien avant la phase d'intervention

Avant le début d'une phase d'intervention, des actions principales préparatoires peuvent figurer, parmi lesquelles :

- S'assurer que les volontaires connaissent leurs limites en termes d'expérience personnelle, de niveau de stress actuel et de compétences pour répondre à une épidémie avant de s'engager dans des opérations.
- Fournir des informations sur la COVID-19, tels que ses moyens de transmission, ses signes et symptômes, les mesures de prévention, les soins et les possibilités de traitement. Disposer d'informations fiables est un puissant moyen de réduire la peur et la panique.
- Informer les volontaires qu'ils peuvent refuser toute tâche si, pour une raison quelconque, ils ne se sentent pas capables de l'accomplir.
- Dispenser une formation sur les mesures de sécurité personnelle, comme les moments où porter un équipement de protection individuelle et les précautions générales à prendre pour ne pas contracter le virus.
- Expliquer l'impact de la COVID-19 sur le bien-être psychosocial, évoquer les différentes façons dont les volontaires peuvent réagir face à cet événement stressant, les manières de gérer leurs peurs et leurs émotions, et comment ils peuvent prendre soin d'eux-mêmes.
- Donner aux volontaires des informations clés sur la mission de volontariat, notamment une description claire des tâches, des plannings de travail incluant les pauses et les jours de congés, le Code de conduite de la FICR, la Politique de protection de l'enfance de la FICR, etc.
- Former les volontaires aux techniques de base des premiers secours psychologiques, à la reconnaissance des réactions face au stress, à l'écoute attentive, à l'aide pratique et à la stimulation de la gestion positive.
- Discuter des formes de soutien dont disposent les volontaires, à savoir leur famille, leurs pairs, les membres de la communauté, les chefs d'équipe et/ou leurs superviseurs, responsables hiérarchiques, etc.
- Enfin, si un volontaire a déjà fait l'expérience d'épidémies ou a participé à des opérations de recherche et de sauvetage, lors du recrutement, lui demander comment il ou elle a géré ces expériences difficiles au cours de ces situations d'urgence.



# Soutien pendant la phase de réponse

## Soutien pendant la phase de réponse

- Répondre aux besoins de base des volontaires sur le lieu de travail, à savoir en termes de transport, de matériel, d'outils, de mesures d'encouragement, etc.
- Assurer la sécurité personnelle des volontaires à tout moment ; fournir des équipements de protection individuelle si nécessaire.
- Organiser des réunions quotidiennes de briefing et de débriefing en apportant des informations actualisées sur la réponse apportée et en vérifiant le bien-être des volontaires et s'occuper de celles et ceux pouvant avoir des préoccupations particulières.
- Organiser régulièrement des réunions d'équipe où les volontaires peuvent poser des questions et partager leurs réalisations, suggestions, préoccupations, craintes ou menaces et dilemmes éthiques de manière sûre et confidentielle.
- Mettre en place des systèmes de supervision de soutien pour le personnel et les volontaires
- Rappeler aux volontaires qu'ils peuvent refuser toute tâche qui dépasse leurs connaissances, compétences ou capacités personnelles.
- Équilibrer et gérer les demandes et les ressources personnelles et professionnelles pour évoquer les sujets liés au fait de vouloir être un héros ou une héroïne.
- Mettre en place un système de soutien par les pairs, de consultation par les pairs ou de jumelage où les volontaires s'entraident et se soutiennent mutuellement.
- Associer les volontaires expérimentés aux volontaires moins expérimentés.
- Rappeler aux volontaires les conseils de base pour prendre soin de soi et encourager une adaptation positive.
- Préparer les volontaires aux aspects difficiles et éprouvants liés au fait d'être témoin de la mort et d'apporter son soutien à des familles endeuillées.
- Adapter les plannings de travail pour les volontaires susceptibles d'être touchés par un événement de crise.
- Former des volontaires à la gestion de l'intérêt des médias afin de préserver la dignité des personnes représentées.
- Apporter des informations sur la manière de gérer les flashbacks, les cauchemars ou les images négatives qui peuvent se produire dans les premiers jours suivant un événement critique.

- Prévoir du temps pour le repos, la détente et les loisirs.
- Être attentif aux volontaires susceptibles de présenter des signes et des symptômes de stress personnel ou professionnel, d'avoir eu des problèmes de santé mentale ou pouvant souffrir d'un manque de soutien social. Les référer vers les services appropriés de manière respectueuse
- Apprécier le dévouement et l'engagement des volontaires en les remerciant pour leur service rendu à l'humanité.

## Soutien après la phase de réponse

Parmi les actions clés après la phase de réponse peuvent figurer :

- Organiser des sessions sur les leçons apprises retenues sur ce qui a été fait et de partager ces enseignements utiles pour des situations cas similaires futures
- Partager les informations concernant les lieux d'accès aux services de santé mentale et de soutien psychosocial.
- Veiller à ce que les volontaires sachent reconnaître les signes de stress prolongé chez eux et chez les autres et sachent à quels moments demander un soutien supplémentaire.
- Si les volontaires doivent être placés en quarantaine, les accompagner ensuite dans leur réintégration à leur famille, à leur équipe et à leur communauté.
- Maintenir les volontaires engagés et affiliés en les informant des activités en cours au sein de la Société nationale.
- Organiser des événements de remerciement, envoyer des lettres de remerciement, remettre des certificats ou des mesures incitatives pour mettre à l'honneur leur contribution.

# Conseils de base sur la prise en charge par soi-même à l'attention des volontaires

À FAIRE	À NE PAS FAIRE
Donnez la priorité à votre bien-être personnel	N'effectuez pas plus de tâches que ce que vous êtes prêt à faire
Assurez-vous de vous sentir bien avant de vous porter volontaire	Ne vous fixez pas d'attentes ou d'exigences irréalistes : ne soyez pas un héros ou une héroïne
Ayez connaissance de vos limites : parlez à votre chef d'équipe si vous pensez qu'une tâche est trop lourde à gérer	N'utilisez pas de substances pour gérer des émotions difficiles
N'oubliez pas qu'être inquiet ou effrayé lors d'une intervention liée à la COVID-19 est une réaction naturelle	Ne vous retirez pas des réseaux sociaux, de votre famille ou de vos amis
Trouvez du temps pour vous reposer, vous détendre et vous calmer	Ne renfermez pas vos ses sentiments et ne restez pas silencieux si vous êtes perturbé par vos sentiments ou par quelque chose en lien avec votre travail de volontaire
Parlez à une personne de confiance si vous vous sentez dépassé par les événements	
Cherchez le soutien de collègues plus expérimentés et professionnels	
Dormez suffisamment, mangez régulièrement et faites de l'exercice	
Gérez vos émotions de manière positive	
Restez en contact avec votre famille, vos amis et vos proches	
Pratiquez des activités régénératrices telles que la méditation, la prière ou la relaxation pour faire le plein d'énergie	



# Autres ressources

D'autres ressources liées à la COVID-19 et à la SMSPS, y compris des podcasts, sont disponibles sur le [site Internet du Centre PS de la FICR](#) ainsi que des documents en différentes langues. Le site Web sera mis à jour au fur et à mesure que de nouvelles ressources seront disponibles. <https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

**Directives pour prendre soin du personnel et des volontaires en cas de crise**  
[https://pscentre.org/resource-centre?wpv-publication%5B%5D=caring-for-volunteers&wpv\\_aux\\_current\\_post\\_id=942&wpv\\_sort\\_order=asc&wpv\\_view\\_count=2301](https://pscentre.org/resource-centre?wpv-publication%5B%5D=caring-for-volunteers&wpv_aux_current_post_id=942&wpv_sort_order=asc&wpv_view_count=2301)

**Guide des premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge** <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>.

**Premiers secours psychologiques de base - module de formation 2**  
<https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf>

**Santé mentale et soutien psychosocial à destination du personnel, des volontaires et des communautés lors d'une épidémie de nouveau coronavirus**  
[https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020\\_ENG-1.pdf](https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-in-nCoV-2020_ENG-1.pdf)

**Boîte à outils et manuels de formation pour prendre soin des volontaires**  
<https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>

**Le volontariat en réponse à la COVID-19 : les volontaires spontanés**  
<https://pscentre.org/?resource=volunteering-in-response-to-covid-19-spontaneous-volunteers>

**Supervision de soutien pendant la COVID-19**  
<https://pscentre.org/?resource=supportive-supervision-during-covid-19>

**Kit bien-être 14 jours**  
<https://pscentre.org/?resource=14-day-well-being-kit-all-english>

Voir les autres ressources de la Croix-Rouge de Hong Kong destinées aux personnes en isolement et en quarantaine, ainsi que du matériel d'information pour les différents groupes cibles.

**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 la COVID-19 version 1.5**  
<https://pscentre.org/?resource=iasc-briefing-note-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspects-of-covid-19-outbreakversion-1-1>

**Séries de podcasts sur la SMSPS et la COVID-19**  
<https://pscentre.org/news-and-events/video>

## **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](http://www.pscentre.org)

[psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)

Twitter : @IFRC\_PS\_Centre

Facebook : [www.facebook.com/Psychosocial.Center](https://www.facebook.com/Psychosocial.Center)