



**Gestion de la crise psychologique,  
évènements traumatiques, stress dépassé**  
*Outils d'évaluation et d'accompagnement*

**Formation au format présentiel / distanciel**  
**Programme des 3 jours**  
**21 heures**



# Gestion de la crise psychologique, événements traumatiques, stress dépassé

## *Outils d'évaluation et d'accompagnement*

Réf : TPT002

Accident grave, décès brutal par accident ou maladie, suicide ou sa tentative, violences ou agressions graves, menaces, etc, sont autant d'événements de crise pouvant survenir au sein de n'importe quelle organisation, d'entreprise ou d'institution.

Ces situations extrêmes, se produisant toutes de façon inhabituelle et pouvant prendre de nombreuses formes, sont tout le temps génératrices de souffrances et fragilisent les personnes, les équipes et l'institution elle-même.

Mettant les personnes en présence de scènes choquantes, constituant une menace à la préservation même de la vie humaine, ces événements vont générer des bouleversements à court et moyen terme : réactions post-traumatiques, difficultés psychologiques - épisode dépressif, troubles anxieux, crises de panique, trouble de l'adaptation - absentéisme, démotivation, désorganisation, etc

Plus aucune organisation ne peut ignorer ces nombreux risques liés aux situations d'exception. Que les dégâts soient matériels ou humains, une prise en charge inappropriée et une gestion de crise hasardeuse peuvent profondément et dans la durée nuire aux hommes, à l'organisation du travail, à l'image de marque de l'entreprise / institution, autant qu'à la sortie de crise elle-même.

Le traitement de tels événements est complexe et va donc demander au service impliqué, à l'organisation concernée, à l'entreprise/institution une forte capacité réactive pour d'une part évaluer la situation et d'autre part prendre rapidement des décisions pour agir.

Une aide extérieure, entraînée et rompue aux situations chaotiques et dégradées, s'avère souvent indispensable car le basculement en mode psychologie de la crise va exiger, de la part des professionnels concernés, des intervenants, des référents :

- des méthodes d'interventions et de communications spécifiques avec les victimes ou leurs proches;
- des capacités d'actions rapides et efficaces, c'est à dire régies par des protocoles pensés et construits préalablement.
- des connaissances sur les ressources de proximité afin d'organiser une bonne prise en charge.

Au cours de ces trois journées, à travers des études de cas et des mises en situation, notre expert donnera aux professionnels concernés :

- les principales clés d'évaluation et de compréhension de ces événements traumatiques à forte répercussion sur le collectif ;
- les modes d'organisation, les techniques et les moyens de se préparer et de faire face à la survenance d'une crise puis de tirer les enseignements de l'évènement pour améliorer les procédures et les structures dans une vision prospective.

Par les compétences particulières d'analyse, de prise de distance et de communication développés pendant ces 3 jours, chaque stagiaire sera plus à même, face aux situations dégradées et aux stress dépassés, de :

- comprendre des états psychiques face auxquels il est aujourd'hui souvent démuné ;
- évaluer ces situations de crise et guider l'organisation et la planification d'actions ;
- développer une première prise en charge, en direct, en groupe ou encore au téléphone ;
- adapter son style de communication, assister des volontaires et/ou aider des victimes dans un dispositif de crise.

Pour développer vos compétences, cette formation s'associera qualitativement avec le module :

- Crise suicidaire – 3j.

## Prérequis et public visé

Il n'y a pas de prérequis spécifique pour ce module de formation si ce n'est être dans le public concerné ci-dessous.

### Les professionnel(le)s "Psys" en santé mentale

- Psychiatres et pédopsychiatres.
- Psychologues : *clinicien, de la santé, social, du travail, neuropsychologue, interculturel, du sport, environnemental, de l'orientation scolaire, criminologue-victimologue, etc.*
- Psychothérapeutes agréé(e)s ARS.
- Psychanalystes.
- Membres de l'équipe pluridisciplinaire en service de psychiatrie : infirmier(e)s, psychomotricien(ne)s.

### Les professionnel(le)s "Non Psys" en santé mentale.

Plusieurs professionnel(le)s autres que les « psys » œuvrer pour la santé mentale :

- **Soin** : *médecins généralistes, médecins du sport, médecins du travail, masseurs-kinésithérapeutes, ostéopathes, orthophonistes, sage-femmes, infirmier(e)s, infirmier(e)s en pratique avancée, infirmier(e)s du travail, infirmier(e)s scolaires, aides-soignant(e)s, cadres de santé, diététicien(ne)s, ergothérapeutes, psychomotricien(ne)s, etc.*
- **Etudiant(e)s** dans les différentes disciplines précitées.
- **Social** : *éducateurs / éducatrices spécialisé(e)s, moniteurs-éducateurs / monitrices-éducatrices, conseillers conjugaux / conseillères conjugales.*
- **Aide et accompagnement** (professions libérales non réglementées) *psychopraticien(ne)s, sexothérapeutes, hypnothérapeutes, art-thérapeutes, gestalt-thérapeutes, préparateurs mentaux / préparatrices mentales, sophrologues, relaxologues, réflexologue, coachs de vie.*
- **Travail** : *intervenant(e)s en prévention des risques professionnels (IPRP), coachs professionnel(le)s, formateurs / formatrices / consultant(e)s RPS et QVT, professionnel(le)s de la santé mentale au travail.*

## Intervenante

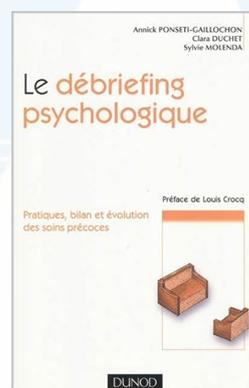
La formation est animée par une équipe d'intervenants de haut niveau, médecin psychiatre et psychologues du CHU de Lille, expert dans le domaine de la prévention du risque suicidaire et ayant une expérience de thérapeute, d'enseignant et de formateur auprès de différents publics.

Ils disposent d'une expérience clinique de près de vingt ans dans la gestion des problématiques d'urgence et de crise psychiatriques en général. Membres du Groupement d'Etude et de Prévention du Suicide, ils ont animé de nombreuses formations autour de la prise en soin du sujet suicidant et du psycho-traumatisme.

### Sylvie MOLEND

- Docteure en psychologie, Psychologue clinicienne et de recherche.
- Directrice adjointe du CN2R (Centre National de Ressources et Résilience) et responsable du Pôle Formation et bonnes pratiques.
- Anciennement à la Cellule d'Urgence médico-psychologique, Samu 59 et à la consultation régionale du psycho-traumatisme, Hôpital Fontan, CHU de Lille.
- Responsable des programmes de gestion de crise opérationnelle menée au sein du CHU de Lille : aide aux victimes, formation des personnels volontaires, bilan psychologique d'événements, débriefing psychologique, communication de crise.
- Auteur de :

*Le débriefing psychologique : pratique, bilan et évolution des soins (Dunod)*



## Objectifs

**Comprendre et évaluer les situations de crise et leur répercussions traumatiques sur le collectif ou l'individu puis acquérir les bases de la gestion opérationnelle afin d'organiser et planifier des actions.**

- Comprendre, évaluer et apprendre ces situations de crise
- Apprendre à évoluer dans un environnement dégradé.
- Prendre conscience de sa vulnérabilité.
- Améliorer sa propre écoute, mieux percevoir ses émotions et celles des autres.
- Anticiper les comportements à risque.
- Reconnaître les différents types de stress.
- Sensibiliser aux conséquences possibles.
- Acquérir les bases de la gestion opérationnelle crise pour faire face aux situations d'exception.

**Objectif principal**

**Comprendre et évaluer les situations de crise et leur répercussions traumatiques sur le collectif ou l'individu puis acquérir les bases de la gestion opérationnelle afin d'organiser et planifier des actions**

**Intervenantes**

**Sylvie MOLEND, Psychologue clinicienne**

**Durée**

**3 jours – 21 heures**

<b>Accueil</b>	Présentation de la formation, des objectifs, des participants et de leurs besoins en formation. Point organisationnel	Tour de table
----------------	---	---------------

### La crise psychologique

Compétences visées	Contenus développés	Méthodes utilisées
<b>Connaître les bases et fondamentaux de la crise psychologique</b>	<p>Les sources de danger : tout événement de vie négatif . 1 : mort d'un proche / 2 : divorce / 3 : promotion professionnelle. Au final, quelles menaces ? Vers une approche transactionnelle de la crise . Ressources personnelles / Ressources sociales / Feedback</p> <p><b>La phase d'évaluation</b> . Agents stressants / Evaluation primaire / Evaluation secondaire</p> <p><b>La phase d'ajustement et nature des processus</b> . Les mécanismes de coping . Flexible / Consciente / Différenciée / Orientée solutions . Les 3 trois stratégies : comportementales / affectives / cognitives</p> <p>Processus dynamique de la crise psychologique</p>	<p>Apports théoriques et diaporama illustré</p> <p><b>Méthodes activo-expérimentales</b> 1°/ Etude d'1 cas pratique Marie infirmière <i>Comment peut-elle évaluer la situation ?</i> <i>Réponses et réactions pour maîtriser, réduire ou tolérer la situation aversive</i> → Questions / Réponses → Débriefing collectif</p> <p>2°/ Etude d'échelle <i>L'échelle de Holmes et Rahe (1967)</i></p>
<b>Comprendre la typologie de la crise</b>	<p>Les 3 types de crises . Psycho-sociales / Psycho-pathologiques / Psycho-traumatiques</p> <p>Les antécédents personnels</p> <p>La progression des étapes de la crise.</p> <p>La symptomatologie . Pôle dépressif / Troubles de la santé mentale / Pôle anxieux</p> <p>Les issues : positives / négatives</p>	<p>Apports théoriques et diaporama illustré</p> <p><b>Méthode activo-expérimentale</b> Etude de 3 exemples concrets : <i>1 crise psycho-sociale - 1 crise psycho-pathologique - 1 crise psycho-traumatique</i> → Échanges entre participants → Questions / Réponses</p>
<b>Connaître les bases des interventions de crise</b>	<p>Les principes généraux</p> <p>Intervenir en crise psycho-pathologiques</p> <p>Intervenir en crise psycho-sociales</p> <p>Intervenir en crise psycho-traumatique</p>	<p>Apports théoriques et diaporama illustré</p> <p>→ Échanges + Questions / réponses + Synthèse et débriefing de groupe</p>

### Le deuil traumatique

Compétences visées	Contenus développés	Méthodes utilisées
<b>Connaître les bases et fondamentaux du processus de deuil</b>	<p>Qu'est-ce que la mort ?</p> <p>Deuil et termes associés.</p> <p><b>Le deuil comme processus : 4 phases</b> . Engourdissement / Alanguissement et recherche de la personne perdue / Désorganisation et désespoir / Réorganisation</p> <p><b>Le deuil comme travail : 4 étapes</b> . Accepter la réalité de la perte / Ressentir la douleur de la perte / S'adapter à un entourage dont est absent le défunt / Canaliser l'énergie affective consacrée au défunt vers d'autres relations</p>	<p>Apports théoriques et diaporama illustré</p> <p>→ Échanges entre participants + Questions / Réponses + Synthèse et débriefing de groupe</p>
<b>Savoir annoncer un décès</b>	<p>Les modalités de l'annonce</p> <p>Annoncer en 3 temps . Le passé / Le présent / Le futur</p> <p>Gérer ses propres émotions</p> <p>Gérer les émotions des proches.</p> <p>Gérer l'interaction avec les proches</p>	<p>Apports théoriques et diaporama illustré</p> <p><b>Méthode activo-expérimentale</b> Mise en situation en sous-groupe <i>Annoncer un deuil à la famille d'un patient</i> → Débriefing collectif de l'exercice. Partage des ressentis, des sensations, des émotions</p>

### L'approche clinique des crises macro-sociales et micro-sociales

Compétences visées	Contenus développés	Méthodes utilisées
Étudier un exemple de crise macro-sociale	Réunion des ingrédients de la crise L'évènement Les conséquences de la catastrophe La communication de crise Conséquences du défaut de communication L'issue Les conséquences du jugement Le préjudice	Apports théoriques et diaporama illustré  → Échanges entre participants + Questions / Réponses + Synthèse et débriefing de groupe
Etudier un exemple de crise micro-sociale	Réunion des ingrédients de la crise Les évènements précipitants Une question de souffrance au travail ? La communication de crise Conséquences	Apports théoriques et diaporama illustré  → Échanges entre participants + Questions / Réponses + Synthèse et débriefing de groupe
Découvrir l'approche théorique de la crise collective	Définitions opérationnelles Principales caractéristiques. La crise comme point de bascule et conséquences du basculement Facteurs d'importance d'une crise, facteurs subjectifs de la crise, facteurs majorants	Apports théoriques et diaporama illustré  → Échanges entre participants + Questions / Réponses + Synthèse et débriefing de groupe

### Intervention à chaud auprès des impliqués directs et indirects

Compétences visées	Contenus développés	Méthodes utilisées
Connaître les principes de l'intervention à chaud	Les impliqués directs primaires / secondaires / tertiaires Les victimes directes primaires / secondaires / tertiaires Conditions de l'efficacité à chaud Les 7 principes directeurs de l'intervention à chaud	Apports théoriques et diaporama illustré  → + Questions / Réponses + Synthèse et débriefing de groupe
Construire une stratégie des premiers secours psychologiques	Les objectifs des premiers secours psychologiques Construire une stratégie de prise en charge par les 5 T	<b>Méthode activo-expérimentale</b> . Construire une stratégie de prise en charge d'une crise micro-sociale → Échanges + Questions / Réponses
Organiser les étapes de l'organisation des premiers secours psychologique	Evaluation des besoins de soins Stabilisation Tri et priorisation des victimes Communication : temps des entretiens individuels ou collectifs Relais auprès de systèmes de soutien formels et/ou informels	Apports théoriques et diaporama illustré  → Échanges entre participants + Questions / Réponses + Synthèse et débriefing de groupe
Interagir avec les impliqués directs	Quels intérêts pour les impliqués directs Quels objectifs pour les impliqués directs Les principes de l'interaction	Apports théoriques et diaporama illustré  → Échanges + Questions / Réponses + Synthèse et débriefing de groupe
Prendre en charge des personnes qui viennent de vivre un traumatisme psychique par le defusing	Objectif principal / Objectifs pratiques / Objectifs secondaires Bénéficiaires : victimes primaires / secondaires Préparation Informations à recueillir Réalisation : Conditions / Moment idéal / Durée Processus du defusing Attitude des intervenants Rôle des intervenants Effets attendus	Apports théoriques et diaporama illustré  <b>Méthode activo-expérimentale</b> Mettre en place un processus complet de defusing pour réduire la détresse aiguë et empêcher qu'elle ne crée de plus de maux -> Questions / Réponses -> Synthèse et débriefing de groupe
Bilan	Table ronde Evaluation individuelle des acquis de fin de formation Bilan de la formation	Echanges avec les participants QCM des acquis de fin Fiche d'évaluation de la qualité

## Validation

La formation est ancrée dans une triple démarche multidisciplinaire et intégrative : compétences opérationnelles, boîtes à outils pratiques, savoir-faire expérimentiel.

A l'issue de la formation, le professionnel recevra un **Certificat de réalisation d'action de formation** sous réserve de l'assiduité aux journées. Ce certificat reprend les éléments clés de la formation : intitulé, durée, nom du/des intervenant(es), objectif principal.

En complément, une **Attestation de formation** pourra être délivrée sous réserve de satisfaire aux critères d'évaluation de la formation.

Cette évaluation repose sur l'analyse des questionnaires réalisés en amont de la formation et en fin de formation.

## Reconnaissance

SYMBIOFI est enregistré sous le numéro 31 59 06883 59 auprès du préfet de région Nord-Pas de Calais, certifié QUALIOPi et habilité à délivrer des actions de formation ANDPC :



## Les +

### APPUI HOSPITALO-UNIVERSITAIRE

Notre formation bénéficie de la dynamique hospitalo-universitaire. Elle est basée sur des programmes délivrés lors de Diplômes Universitaires de l'Université de Lille et elle s'appuie sur l'expertise des programmes de gestion de crise opérationnelle menée au sein du CHU de Lille : aide aux victimes, formation des personnels volontaires, bilan psychologique d'événements, debriefing psychologique, communication de crise.



### EXPERTISE CLINIQUE ET SAVOIR-FAIRE EXPÉRIENTIEL

La formation est :

- conçue et animée par Sylvie Molenda, docteur en psychologie, experte de la gestion de crise et du stress dépassé, conjuguant expérience opérationnelle de la gestion de crise au CHU de Lille et activité de consultation thérapeutique sur le trauma ;
- centrée sur l'acquisition d'outils concrets et utiles, permettant au professionnel - quel que soit son niveau dans sa vie professionnelle - de les transmettre dans sa pratique afin d'obtenir des effets positifs et durables sur sa patientèle / clientèle;
- délivrée à des groupes **restreints** afin de favoriser la qualité de l'enseignement et de privilégier les échanges multidisciplinaires ;

### POSSIBILITÉ D'ÊTRE FORMÉ(E) EN MODE DISTANCIEL SYNCHRONE

- Cette formation est possible en mode distanciel, sous la forme visio-live synchrone.
- Symbiofi propose une installation professionnelle : multi-caméras, prise de son d'ambiance, et intervenant, écran TV en fonds de salle pour le retour des stagiaires distanciels, sous salles physiques et virtuelles pour les travaux en sous-groupe (cas pratiques, exercices, jeux de rôle, etc.)

### SUPPORTS

- Téléchargement des supports de la formation dans un espace dédié via internet

## PLATEAU TECHNIQUE

Un plateau technique de formation de 240 m2, dédié, multi-espaces (théorie, pratique, restauration) au cœur du CHRU de Lille.



Bâtiment passif éco-responsable  
Basse consommation énergie  
Structure bois permettant à la fois de créer une ambiance chaleureuse et de diminuer le bilan carbone



Espace de théorie  
*Chaises tablette écritoire*  
*Vidéos projecteur plafond*  
*Enceintes*  
*Paper board digital*



Espace de pratique  
*Tablettes numériques SymbioCenter*  
*Tapis de sol + couvertures*  
*Briques de yoga*



Espace de restauration  
*Réfrigérateur*  
*Micro-ondes*  
*Cafetières, théières*

## Et aussi

### L'ACCÈS GRATUIT À LA PLATE-FORME WEB SYMBIOCENTER

Les stagiaires pourront bénéficier d'1 accès gratuit d'une durée de 30 jours à la plateforme web innovante et interactive SymbioCenter pour compléter efficacement la prise en charge et le suivi de leurs patients en santé mentale et émotionnelle

<https://www.symbiocenter.fr/>

The screenshot shows the SymbioCenter website interface. At the top, there is a navigation menu with links: Accueil, Solutions, Usages, Équipe, Offres, Formations, Contact. On the right, there are buttons for 'Espace patient' and 'Espace pro'. The main content area features a banner with the text: 'Pour une meilleure prise en charge du stress et des troubles anxio-dépressifs'. Below this, it says 'Impliquez vos patients en consultation & à domicile avec des ressources thérapeutiques validées' and includes a 'Tester gratuitement' button. To the right of the text is an image of a computer monitor displaying the website's interface, a keyboard, and a mouse. Below the banner, a section asks 'Disposez-vous de toutes les ressources nécessaires pour accompagner vos patients ?' and presents a table of statistics:

PRÉVENIR	ÉVALUER	ACCOMPAGNER	MONITORER
57	6	86	2
Échelles	Programmes	Exercices	Indices physiologiques

Le SymbioCenter propose aux professionnels de l'aide et de l'accompagnement d'encadrer, d'individualiser et de suivre des programmes d'e-thérapies selon les besoins spécifiques de leurs patients.

Pour combattre et prévenir le stress et les troubles anxieux-dépressifs, ainsi que leurs effets négatifs sur les troubles somatiques et psychiques, le SymbioCenter ouvre des perspectives novatrices de développement des ressources émotionnelles et comportementales des patients en santé mentale et physique.

## Le service e-thérapie, partenaire des professionnels, pour une meilleure prise en charge des troubles anxiodépressifs, du stress et des comorbidités associées

Impliquez vos patients,  
en consultation et au  
domicile, avec des outils  
d'e-thérapie validés

pour combattre la  
tempête des  
symptômes  
physiques,  
psychologiques,  
et émotionnels

Solution pour  
les professionnels  
de l'accompagnement  
[www.symbiocenter.fr](http://www.symbiocenter.fr)

### Symptômes physiques

Troubles du sommeil, troubles alimentaires, douleurs, sensations d'essoufflement, d'oppression...

### Symptômes émotionnels

Sensibilité et nervosité accrues, angoisse, excitation, tristesse, troubles anxio-dépressif, mal-être...

### Symptômes intellectuels

Perturbation de la concentration, difficultés à prendre des décisions, altération de la relation sociale...

### DES CHIFFRES ALARMANTS !

- 20 millions de personnes sont concernées par une maladie chronique, soit 35% de la population
- 5 millions de français consomment des psychotropes
- 2 millions souffrent d'une maladie psychiatrique
- 10% des adultes ont souffert d'une dépression sur les 12 derniers mois et 13% de troubles anxieux généralisés
- 200 000 tentatives de suicide et 10 000 morts par an
- Le trouble mental au 3ème rang des maladies fréquentes et en 2<sup>ème</sup> deuxième position des dépenses de santé



### Lutter contre la chronicisation dangereuse

- Déficience du système immunitaire
- Insomnies
- Complications psychiatriques
- Troubles cardio-vasculaires
- Maladies digestives
- Troubles dermatologiques

# Vous accompagnez votre patient sur 4 niveaux de ressources :

- ① évaluations psychométriques
- ② monitoring physiologique
- ③ programmes thérapeutiques
- ④ téléconsultation & chat

avec des outils et services d'encadrement, d'individualisation et de suivi

Valorisation  
de la recherche  
hospitalo-universitaire

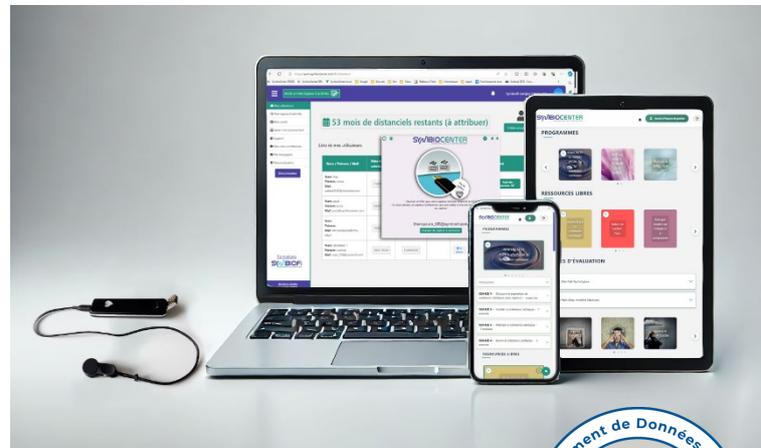


## L'espace professionnel de gestion

- Individualiser par patient le parcours digital non médicamenteux
- Suivre son observance, ses résultats et progrès
- Utiliser en séance présente ou inter-séances
- Recevoir des notifications, communiquer par chat

## L'espace d'activités thérapeutiques

- 60 échelles psychométriques validées, 2 bilans psychologiques flash : *repérer et évaluer*
- 2 indices physiologiques (cohérence cardiaque et lâcher-prise) avec biofeedback : *monitorer*
- 6 protocoles cliniques structurés pour l'apprentissage sur 8-12 semaines et plus de 100 exercices libres : *entraîner et prendre en charge*



## L'Hébergement Données de Santé

- Assurer la sécurisation de vos données

## La réponse à vos besoins professionnels

- Renforcer l'alliance thérapeutique et la relation fonctionnelle d'aide et de confiance au patient
- Proposer un complément thérapeutique innovant et accroître *la satisfaction patient*
- Rendre le patient actif dans la prise en charge et améliorer l'observance par le travail en inter-séances
- Evaluer les activités et les progrès par les données de suivi et tableaux de résultats
- Encadrer le patient sur l'émergence du numérique en santé mentale



## L'appui hospitalo-universitaire

Des protocoles interactifs validés par des professionnels reconnus, soucieux de l'éthique, de la confidentialité et de l'aide aux patients.

## La solution responsabilisante

Des programmes basés sur l'implication et la responsabilisation vis-à-vis de sa santé : être acteur du changement pour acquérir de nouvelles compétences émotionnelles.

## La santé globale

Des exercices concrets et efficaces pour agir sur les émotions, les comportements et le corps avec une vision active et préventive : la santé durable.