

Manuel

Assistance



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral de la protection de la population OFPP

Disponibilité

Version électronique

PDF téléchargeable en format Acrobat

Reader <http://www.babs.admin.ch/>

Impressum

Édité par

l'Office fédéral de la protection
de la population (OFPP)

Division Instruction

Version 2021-03

Préface

Le présent manuel règle les tâches d'assistance dans la protection civile. Conçu pour servir d'outil de travail et de document de référence aux instructeurs et aux cadres de l'assistance, il peut aussi être utilisé dans la conduite de l'organisation de protection civile.

Le Manuel de l'assistance sert de base à une conception cohérente des tâches, des procédures et des normes minimales dans le domaine de l'assistance. Il se compose des parties autonomes suivantes :

- Bases
- Poste collecteur et poste d'assistance
- Communication
- Personnes handicapées
- Réflexion
- Culture et migration
- Hygiène

Les thèmes abordés dans cet ouvrage couvrent les connaissances de base. Pour cette raison, il se compose de différentes parties que les cantons peuvent compléter selon leurs besoins spécifiques. La forme définitive et la distribution des documents définitifs qui serviront de base à l'enseignement de la matière relèvent de la compétence des cantons. De l'avis de l'éditeur, le Manuel de l'assistance devrait toutefois être remis aux titulaires de fonctions suivants :

- Personnel enseignant
- Commandant
- Chef assistance
- Officier assistance

Schwarzenburg, en mars 2021

Tables des matières

Bases

- 5 Tâches et organisation du domaine de l'assistance**
- 5 Tâches**
- 5 Assistance des personnes en quête de protection
- 5 Soutien aux services de santé
- 6 Soutien aux organisations partenaires
- 7 Organisation**
- 8 Fonctions**
- 8 Préposé à l'assistance
Tâches:
- 8 Sous-officier d'assistance
Tâches:
- 8 Officier d'assistance
Tâches:
- 9 Responsable de l'assistance
Tâches:
- 9 Processus et déroulements**
- 9 Déroulement de l'assistance
- 10 Possibilités et limites de l'assistance
- 11 Évacuation
- 13 Points de rencontre d'urgence
- 13 Compétences du préposé à l'assistance
- 14 Organisations partenaires Spitex et service social
- 16 Disponibilité opérationnelle**
- 16 Concept d'assistance**
- 17 Structure organisationnelle**
- 19 Formation technique**
- 20 Intervention**
- 20 Points et questions possibles pour la définition d'un concept d'intervention de l'assistance**
- 21 Donnée de mission et débriefing de l'intervention**

Poste collecteur et poste d'assistance

- 5 Poste collecteur**
- 5 Tâches dans le poste collecteur**
- 5 Enregistrement
- 5 Informations
- 6 Satisfaction des besoins essentiels
- 6 Exigences en matière de poste collecteur**
- 6 Travaux à accomplir dans le poste collecteur**
- 7 Situations critiques**
- 7 Enregistrement
- 7 Informations divergentes
- 8 Poste d'assistance**
- 8 Tâches dans le poste d'assistance**
- 9 Exigences en matière de poste d'assistance**
- 9 Travaux à accomplir dans le poste d'assistance**
- 9 Situations critiques**
- 10 Personnel (exemple)**
- 11 Annexe**
- 16 Pictogrammes**

Communication

- 5 **Bases de la communication**
- 5 **Communication non verbale**
- 6 **Communication verbale et modèles de communication**
- 6 Le modèle de communication selon Schulz von Thun
- 7 Le modèle de communication selon Watzlawick
- 9 **Écoute active**
- 9 Principes de l'écoute active
- 9 Techniques de l'écoute active
- 11 **Guider des personnes**
- 12 **Informar des groupes**
- 13 **Présenter les informations**
- 14 **Feed-back**
- 15 **Règles pour donner un feed-back**
- 15 **Règles pour recevoir un feed-back**
- 15 **Autres règles pour le feed-back**
- 16 **Le feed-back des cinq doigts**
- 17 **Types de questions**
- 18 **Mener des entretiens difficiles**
- 20 **Bibliographie**
- 21 **Annexe**

Personnes en situation de handicap

- 5 **Personnes en situation de handicap**
- 6 **Personnes en fauteuil roulant**
- 6 **Règles de base et conseils**
- 6 Communication
- 6 Sécurité
- 7 **Le fauteuil roulant et sa manipulation**
- 8 **Mobilisation**
- 8 **Kinesthésie**
- 8 Principe de base
- 9 Mouvement humain
- 10 Exemples pratiques
- 15 **Personnes malvoyantes**
- 15 **Accompagner des personnes malvoyantes**
- 15 **Principes**
- 17 **Accompagner une personne malvoyante**
- 19 **Personnes malentendantes / sourdes**
- 19 **Accompagner des personnes malentendantes / sourdes**
- 20 **Troubles liés à l'âge**
- 20 **Démence**
- 21 **Parkinson**
- 21 **Sénilité**
- 21 **Dépressions liées à l'âge**
- 22 **Conséquences pour le domaine de l'assistance**
- 23 **Bibliographie**

Réflexion

5 Introduction

6 Stress

6 Définition

7 Évaluation du stress

7 Déclenchement du stress

8 Réactions liés au stress

9 Prévention du stress

9 Prévention des risques physiologiques

9 Prévention des risques psychologiques

10 Prévention par des mesures organisationnelles

10 Prévention par un travail mental (cognitif)

11 Prévention dans la protection civile

11 Conséquences pour l'intervention

11 Préposés assistance

11 Forces d'intervention

13 Préjugés

13 Stéréotypes et préjugés

13 Provenance des préjugés

13 Les préjugés qu'on a développés soi-même

14 Les préjugés qu'on a adoptés ou assimilés

14 Préjugés dus à l'ignorance

14 Préjugés dus à la peur

15 Consolidation des préjugés

15 Consolidation des préjugés et refus d'autres expériences

15 Résumé sur la naissance des préjugés

16 Consolidation des préjugés et perception sélective

16 Durcissement des préjugés et prophéties autoréalisatrices

16 Surmonter les préjugés

17 Valeurs

17 Informations générales

17 Principes d'engagement de l'assistance

18 Attitudes et comportements

19 Bibliographie

Culture et migration

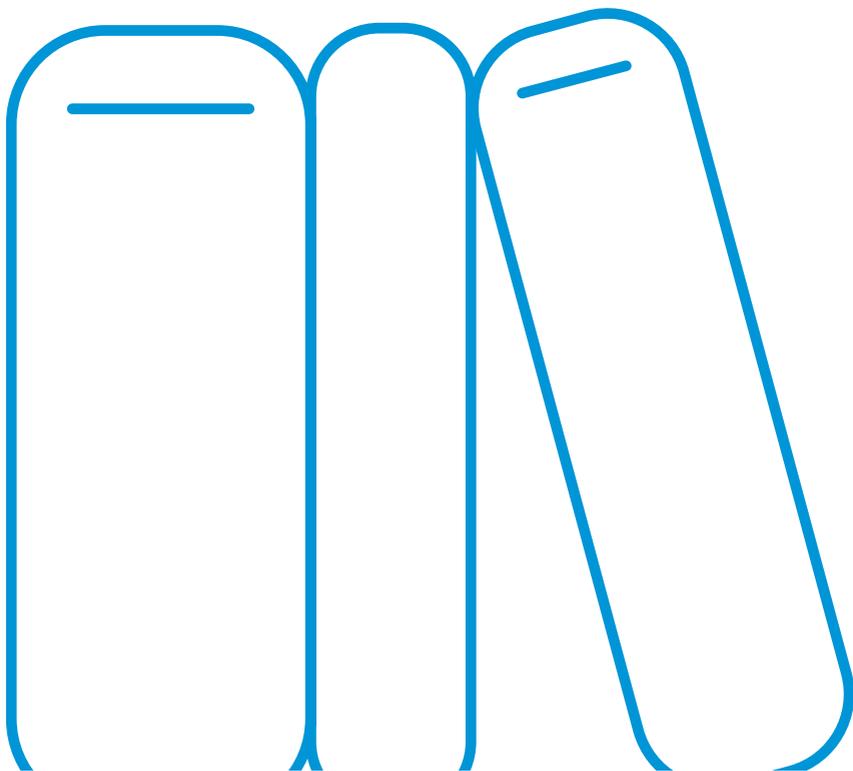
- 5 **Migration**
- 5 **Aperçu de l'histoire des migrations**
- 6 **Motifs de migration**
- 6 **Conséquences de la migration**
- 8 Conséquences dans le pays d'origine
- 8 Conséquences dans le pays de destination
- 9 **Droit d'asile**
- 9 **Procédure simplifiée d'une procédure d'asile**
- 11 **Culture**
- 11 **Notions de base**
- 12 **Compétences sociales et culturelles**
- 13 **Religions**
- 13 **Religions du monde**
- 14 **Christianisme**
- 15 **Islam**
- 16 **Hindouisme**
- 18 **Bouddhisme**
- 19 **Judaïsme**
- 22 **Règles générales pour l'assistance**
- 23 **Bibliographie**

Hygiène

- 5 **Introduction**
- 6 **Agents pathogènes**
- 6 **Bactéries**
- 6 **Virus**
- 6 **Autres agents pathogènes**
- 7 **Transmission**
- 7 **Facteurs de protection**
- 7 Facteurs de protection immunitaire
- 8 Facteurs de protection externes
- 9 **Mesures d'hygiène**
- 9 **Hygiène personnelle**
- 9 **Élimination des déchets**
- 11 **Hygiène alimentaire**
- 11 **Expériences**
- 12 **Hygiène d'exploitation**
- 12 **Produits de nettoyage**
- 13 **Règles de nettoyage élémentaires**
- 13 **Le système des quatre couleurs**
- 14 **Conséquences pour le nettoyage dans le poste d'assistance**
- 15 **Bibliographie**
- 16 **Annexe**
- 16 **Désinfection des mains**

Manuel Assistance

Bases



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral de la protection de la population OFPP

Impressum

Édité par

**l'Office fédéral de la protection
de la population (OFPP)**

Division Instruction

Version 2021-03

Tables des matières

5	Tâches et organisation du domaine de l'assistance
5	Tâches
5	Assistance des personnes en quête de protection
5	Soutien aux services de santé
6	Soutien aux organisations partenaires
7	Organisation
8	Fonctions
8	Préposé à l'assistance
	Tâches:
8	Sous-officier d'assistance
	Tâches:
8	Officier d'assistance
	Tâches:
9	Responsable de l'assistance
	Tâches:
9	Processus et déroulements
9	Déroulement de l'assistance
10	Possibilités et limites de l'assistance
11	Évacuation
13	Points de rencontre d'urgence
13	Compétences du préposé à l'assistance
14	Organisations partenaires Spitex et service social
16	Disponibilité opérationnelle
16	Concept d'assistance
17	Structure organisationnelle
19	Formation technique
20	Intervention
20	Points et questions possibles pour la définition d'un concept d'intervention de l'assistance
21	Donnée de mission et débriefing de l'intervention

Tâches et organisation du domaine de l'assistance

Tâches

Assistance des personnes en quête de protection

Le but de l'assistance consiste à accueillir, pendant un laps de temps défini, un certain nombre de personnes, à leur fournir un hébergement, de la nourriture, des vêtements, des soins, à veiller à leur bien-être et à leur rendre leur autonomie le plus rapidement possible. Les missions sont les suivantes :

- Mettre en place et exploiter des postes collecteurs mobiles et fixes dans les installations existantes ou provisoires.
- Mettre en place et exploiter des postes d'assistance mobiles et fixes dans les installations existantes ou provisoires.

Les mesures d'assistance sont axées autant que possible sur l'autoassistance. Dans la mesure du possible, les personnes concernées par l'événement doivent participer activement aux tâches d'assistance et demeurer le plus possible responsables de leur situation et de celle de leurs proches. Le transfert de responsabilité peut renforcer leur propre sens des responsabilités et la confiance en elles.

Les personnes touchées par une catastrophe ou une situation d'urgence nécessitent une prise en

charge complète et, si nécessaire, à plus ou moins long terme. Parmi elles, les enfants en bas âge, les personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie ainsi que les personnes âgées et les femmes enceintes ont des besoins d'assistance particuliers. Il convient en outre de tenir compte du facteur psychologique : les personnes qui ont vécu un événement extraordinaire peuvent avoir subi un choc et avoir besoin d'une aide spécifique.

Dans le domaine de l'asile, les préposés à l'assistance de la protection civile peuvent soutenir les organisations spécialisées dans la mise en place et l'exploitation de centres d'assistance.

Il en résulte la mission supplémentaire suivante :

- Soutenir les organisations du domaine de l'asile dans la mise en place et l'exploitation de centres d'assistance.

Soutien aux services de santé

Dans des situations exceptionnelles, les préposés à l'assistance peuvent être engagés pour appuyer les services de la santé, par exemple en cas de pénurie de personnel causée par une épidémie. Les préposés à l'assistance peuvent accomplir des tâches de routine pour soulager les professionnels de

la santé. L'intervention se déroule sous la direction de ces derniers qui assument la responsabilité des soins médicaux.

Grâce à sa formation générale, le personnel chargé de l'assistance peut s'occuper des patients, notamment dans des établissements pour personnes âgées ou des homes médicalisés. Pour apporter des soins de base dans des homes médicalisés, des hôpitaux ou dans le cadre de l'aide de base à domicile, seuls des préposés à l'assistance peuvent être engagés. Soutenir les services de la santé lors de la mise en place et de l'exploitation d'un centre de vaccination fait aussi partie des tâches de l'assistance. Les missions pour l'assistance sont les suivantes :

- Soutenir dans leur activité d'assistance les institutions telles que celles pour personnes handicapées ou âgées et les établissements de soins.
- Soutenir les services de la santé dans la mise en place et l'exploitation de centres de vaccination.

Soutien aux organisations partenaires

La tâche de l'assistance est la suivante :

- Soutenir les autorités lors de l'évacuation de personnes, notamment les institutions de la

santé publique et les institutions sociales.

Grâce à leur formation, les préposés à l'assistance peuvent aussi être engagés pour renforcer les organisations partenaires. Ils accompliront avant tout des tâches qui les mettent en contact avec la population, à savoir :

- Venir en appui lors d'évacuations
- Exploiter des postes d'annonce et des postes collecteurs
- Participer à l'exploitation d'une hotline en faveur de l'organe de conduite

Au niveau administratif, les spécialistes care, qui apportent un soutien psychologique aux personnes touchées par un événement, sont subordonnés à l'assistance. Dans la mesure du possible, les spécialistes care devraient disposer d'une certaine expérience de vie et avoir plus de trente ans. Ainsi, les personnes venant de filières différentes (réorientation professionnelle) peuvent être intégrées en tant que spécialistes care. Souvent, les femmes peuvent être intéressées pour cette tâche.

Les pairs apportent leur soutien à des collègues après une intervention. Ils peuvent être incorporés dans toutes les fonctions de la protection civile et ne sont subordonnés aux cadres de l'assistance que pour leur fonction supplémentaire de pair.

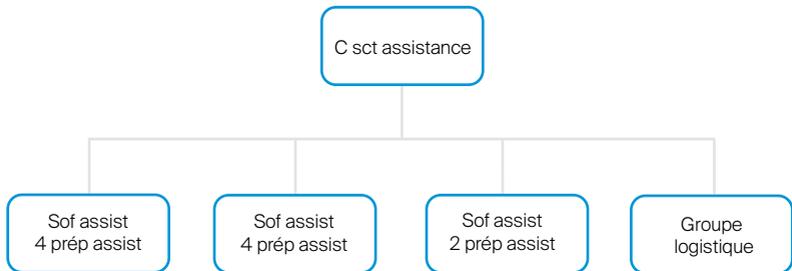
Dans le cas d'une mission de soutien, les tâches devraient, dans la mesure du possible, être planifiées et discutées avec les organisations partenaires avant l'engagement. Il convient également de se renseigner sur les organisations impliquées (compétences, attentes, domaines, etc.) avant l'intervention commune.

Organisation

L'expérience montre que l'on privilégie les petits détachements pour l'assistance en cours d'intervention. En principe, la taille du groupe dépend de la mission. Quelques exemples :

- Un groupe met en place un poste collecteur et l'exploite (1 sous-officier à l'assistance avec env. 6 à 8 préposés à l'assistance).
- Un groupe travaille en équipe dans le poste d'assistance (1 sous-officier à l'assistance avec env. 4 préposés à l'assistance).
- Un groupe apporte son soutien dans un home pour personnes âgées (1 sous-officier avec env. 10 préposés à l'assistance).

Selon la mission, l'assistance a besoin du soutien de personnes représentant le domaine de la logistique (exploitation de l'infrastructure, transports et subsistance).



III. 1: Exemple d'organigramme pour l'exploitation d'un poste d'assistance en mode trois équipes.

Fonctions

Préposé à l'assistance

Tâches:

- Encadrer et accompagner les personnes ayant besoin d'aide, en quête de protection ou en danger.
- Effectuer le travail administratif et organisationnel dans les postes collecteurs et d'assistance.
- Soutenir l'organisation de santé publique par des mesures simples d'assistance et de soins sous la direction d'un personnel spécialisé.
- Soutenir les structures d'accueil pour personnes handicapées ou âgées et les services de soins.
- Apporter les premiers secours psychosociaux.
- Utiliser une ligne d'assistance téléphonique.

Sous-officier d'assistance

Tâches:

- Diriger un groupe en formation et en cours d'intervention.
- Assurer la logistique dans son domaine de responsabilité.
- S'assurer de la liaison avec l'organe supérieur.
- Assurer la sécurité de ses subordonnés.
- Préparer et réaliser des séquences de formation dans le cadre de cours de répétition conformément aux instructions du ou des supérieurs.
- Installer et exploiter un poste collecteur.

- Établir la disponibilité d'accueil d'un poste d'assistance.
- Accueillir, enregistrer et prendre en charge des personnes ayant besoin d'assistance.
- Collaborer à l'exploitation d'une ligne d'assistance téléphonique.
- Organiser et surveiller des mesures simples d'assistance et de soins sous la direction d'un personnel spécialisé.

Officier d'assistance

Tâches:

- Diriger une section en formation et en cours d'intervention.
- Assurer la logistique spécialisée dans son domaine de responsabilité.
- S'assurer de la liaison avec l'organe supérieur.
- Assurer la santé et la protection de ses subordonnés.
- Élaborer des plans et préparer l'intervention conformément aux instructions des organes supérieurs.
- Préparer et réaliser la formation dans les cours de répétition selon les instructions des organes supérieurs.
- Mettre en place et exploiter un poste d'assistance.
- Soutenir la création et le fonctionnement d'un centre d'assistance d'une organisation d'asile.
- Installer et exploiter une ligne d'assistance téléphonique.
- Installer et exploiter des centres de vaccination.

Responsable de l'assistance

Tâches:

- Conseiller le commandant du bataillon dans le domaine spécialisé.
- Rédiger des concepts, des ordres et des instructions dans le domaine spécialisé.
- Planifier et surveiller l'intervention dans son domaine spécialisé.
- Établir des plans de formation, des exercices et des séquences de formation.
- Élaborer des plans et des préparatifs d'intervention dans le domaine spécialisé.
- Demander toutes les mesures et tous les moyens nécessaires pour assurer l'assistance.

Processus et déroulements

Déroulement de l'assistance

Le déroulement de l'assistance peut être structuré selon les cinq étapes suivantes :

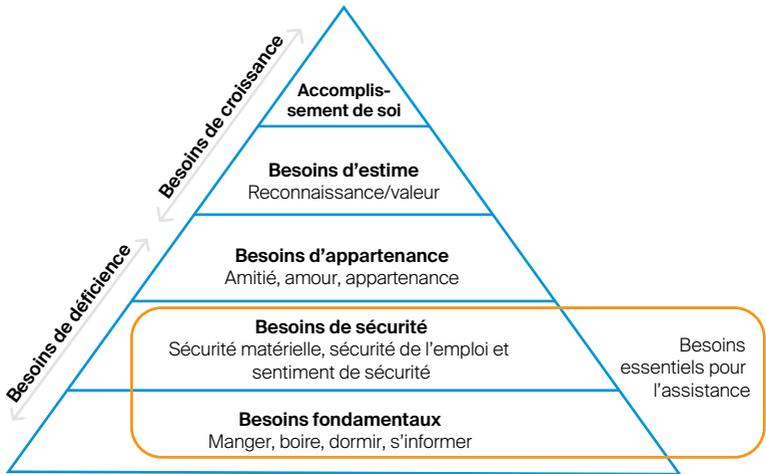
Étape	Tâche
1	Préparation de l'intervention (alarme, convocation, mise en place de l'infrastructure)
2	Accueil des personnes
3	Prise en charge des personnes attribuées
4	Libération du service d'assistance
5	Suivi de l'intervention (rétablissement de l'infrastructure, debriefing avec le personnel, évaluation)

Tab. 1: Les cinq étapes du déroulement de l'assistance.

Possibilités et limites de l'assistance

Dans une situation de crise, l'assistance vise avant tout à satisfaire les besoins fondamentaux des personnes concernées, toujours dans

le but d'encourager l'autonomie de la personne à assister. Face à une situation d'urgence, les autres désirs passent à l'arrière-plan. La qualité de l'assistance est par ailleurs déterminée par la satisfaction des besoins fondamentaux.



III. 2: Pyramide des besoins selon Maslow.

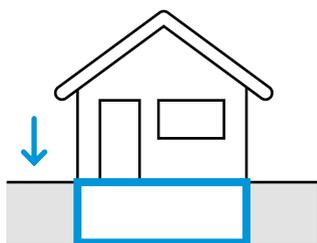
Évacuation

Lors d'événements de grande ampleur ou de danger, il arrive souvent que les personnes touchées doivent quitter leur logement et se rendre en lieu sûr. Les autorités et les services d'intervention peuvent, selon l'importance du danger, recommander ou ordonner une évacuation. Nous parlons alors d'évacuation verticale ou horizontale :

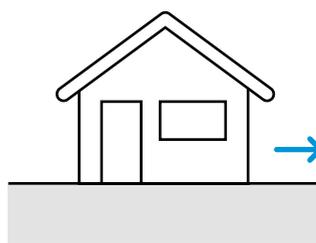
- Évacuation verticale: transfert du logement à la cave ou dans l'abri, p. ex. en cas de contamination radioactive.

- Évacuation horizontale: transfert d'un bâtiment dans un endroit sûr, p. ex. en cas d'inondations.

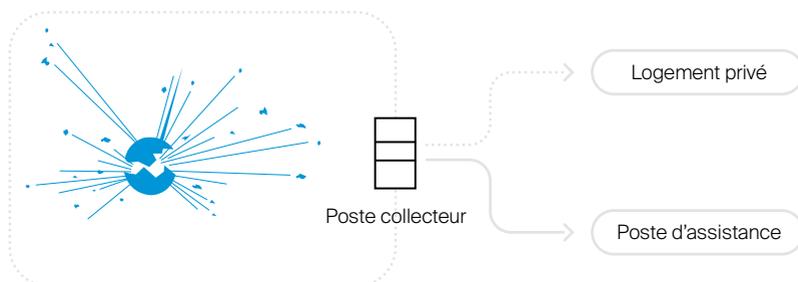
En règle générale, ce sont les organisations d'intervention qui procèdent à une évacuation horizontale. La protection civile peut être engagée subsidiairement pour apporter son soutien. Dans ce cas, les membres de la PCi sont subordonnés à la direction de l'intervention. Les services d'intervention ne sont guère en mesure de garantir l'assistance depuis le poste collecteur. C'est ici que débute le travail des organisations chargées de l'assistance proprement dite.



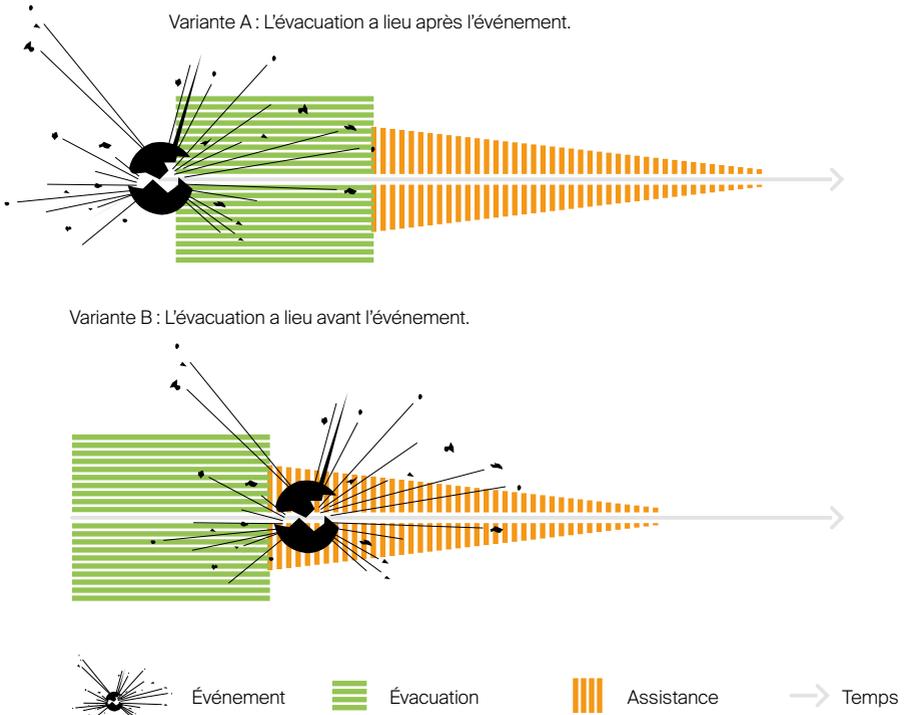
III. 3: Évacuation verticale.



III. 4: Évacuation horizontale.



III. 5: Représentation simplifiée de l'organisation en cas d'événement.



III. 6: Possibilités d'évacuation dans le temps.

Compétences:

- Le commandant de la place sinistrée est responsable du transfert et du poste collecteur, ce dernier appartenant à l'organisation de la place sinistrée.
- Le responsable général de l'intervention est responsable du poste d'assistance.

Points de rencontre d'urgence

Les points de rencontre d'urgence peuvent également être inclus dans les concepts d'évacuation des cantons.

Le point de rencontre d'urgence est un lieu polyvalent servant comme premier point de contact pour les personnes concernées et la population touchée en cas d'événement. En cas d'évacuation, les points de rencontre d'urgence peuvent être utilisés par la population qui n'est pas en mesure de quitter la zone sinistrée par ses propres moyens. Le point de rencontre d'urgence peut également être utilisé si aucune évacuation n'est nécessaire. Ainsi, il sert, par exemple, de lieu d'échange d'informations entre les autorités et avec la population lorsque les moyens de communication ne fonctionnent plus.

En outre, les points de rencontre d'urgence peuvent également être utilisés comme points de distribution d'eau potable ou pour couvrir d'autres besoins fondamentaux.

Compétences du préposé à l'assistance

Outre la mise en œuvre des processus, les compétences personnelles du préposé à l'assistance sont importantes pour l'accomplissement des tâches qui lui sont dévolues : les compétences fondamentales suivantes sont à instruire et à promouvoir auprès du préposé à l'assistance :

- Perception
 - de l'anxiété
 - du stress
 - des besoins propres
 - des maladies
- des compétences en matière de communication
- en terme de réflexion de sa propre prise en charge.



POINT DE
RENCONTRE
URGENCE

Organisations partenaires Spitex et service social

Soins à domicile :

La mission des soins extrahospitaliers (soins à domicile) est réglée par des lois et des dispositions cantonales, voir communales. Les informations concernant les dispositions légales peuvent être obtenues auprès des services du canton ou de la commune concernée.

Mission :

L'idée de base et la mission des soins à domicile consistent à soutenir les personnes qui ont besoin d'aide et nécessitent des soins pour que celles-ci puissent rester chez elles aussi longtemps qu'elles le souhaitent ou qu'elles le peuvent. Soutenir signifie également percevoir et respecter le degré d'autonomie des personnes concernées et leur désir de le garder. En l'occurrence, la préoccupation principale réside dans le fait de maintenir l'autonomie et, dans la mesure du possible, de la recouvrer.

Cette offre ne s'adresse pas uniquement aux personnes âgées mais également aux personnes qui sortent d'hôpital, qui souffrent d'un handicap, qui se trouvent dans une situation de détresse psychologique ou de précarité sociale.

Organisation:

Les soins à domicile se répartissent grosso modo en deux catégories : les organisations publiques d'un côté, les privées de l'autre. Si leur structure et leur organisation sont comparables, elles se distinguent clairement l'une de l'autre par leur mandat et leur orientation économique. Les organisations publiques d'aide et de soins à domicile ont un mandat d'intérêt général. Elles doivent garantir que toutes les personnes en Suisse puissent bénéficier de soins à domicile, indépendamment de leur âge ou de leur situation sociale. De plus, les personnes vivant dans des endroits reculés doivent bénéficier du même traitement que celles qui résident dans des villes. Les organisations publiques doivent par conséquent disposer d'infrastructures adaptées à ces exigences et être prêtes à fournir des soins qui ne sont pas rentables, contrairement aux organisations privées, qui sont libres de choisir leurs clients.

En matière de conditions de travail et de salaires, les organisations publiques sont régies par le droit du personnel du secteur public, alors que les organisations privées ne sont pas tenues de respecter ces conditions-cadres.

Autre différence: les organisations publiques ont un mandat de formation, elles assurent ainsi chaque année la formation de la relève du personnel soignant nécessaire au fonctionnement de notre système de santé.

Groupes professionnels:

Le personnel des organisations d'aide et de soins à domicile (avec des différences entre les organisations) appartient aux catégories professionnelles suivantes:

- Infirmier diplômé HES ou ES
- Assistant en soins et santé communautaire CFC
- Aide familiale
- Auxiliaire de santé CRS
- Aide en soins et accompagnement
- Aide ménagère

Collaboration possible avec l'assistance:

La collaboration entre la protection civile et l'organisation de la santé (p. ex. soins à domicile) dépend des structures des cantons et des communes ainsi que des accords en vigueur. La difficulté réside principalement dans le domaine juridique. Mais, selon notre expérience, nous pouvons partir du principe que les membres de la PCi peuvent être engagés pour accomplir des soins de base (soins corporels, soutien lors de la mobilisation, etc.) ou des tâches ménagères (lessive, cuisine, courses, nettoyages, organisation et coordination, visites, etc.).

Service social

Dans les petites communes, les tâches du service social sont centralisées alors qu'elles sont réparties dans différents départements dans les communes plus grandes. Chacun a droit aux prestations du service social et les consultations sont gratuites.

Tâches du service social:

- Conseil pour des questions personnelles, sociales, financières et juridiques
- Aide financière d'urgence
- Gestion de mandats dans les domaines de la protection des enfants et des adultes
- Conseil et accompagnement des mandataires
- Établissement de la paternité et réglementation de l'entretien
- Avances de pensions alimentaires

Interfaces avec l'assistance:

- Informer les personnes à assister au sujet des prestations du service social
- Assurer le lien avec le service social
- Constater les infractions dans les domaines de la protection des enfants et des adultes

Disponibilité opérationnelle

Concept d'assistance

Selon le **chapitre ...** du mandat de prestations

État:

Objectif

L'assistance prend en charge dans un laps de temps de heures
..... personnes en quête de protection pendant heures / jours

Responsabilités

Etat-major de conduite :	Tél./radio
Responsable de l'interv :	Tél./radio
Protection civile :	Tél./radio
Information :	Tél./radio

Conditions générales

Convocation

Organe convocateur :
Moyen de mise sur pied :
Lieu d'entrée en service :

Personnel

Préposés à l'assistance :
Autres membres PCI :
Autres :

Poste collecteur

Lieu d'accueil :
Tél./radio :
Responsable :
Personnel :
Matériel :

Poste d'assistance

Lieu :
Tél./radio :
Clés :
Responsable :
Personnel :

Substance

Cuisine :
Lieu de substance :
Responsable :
Personnel :
Matériel :

Service sanitaire

Médecin d'urgence :
Infirmerie :
Responsable :
Personnel :
Matériel :

Transports

Véhicules :
Responsable :
Conducteur :

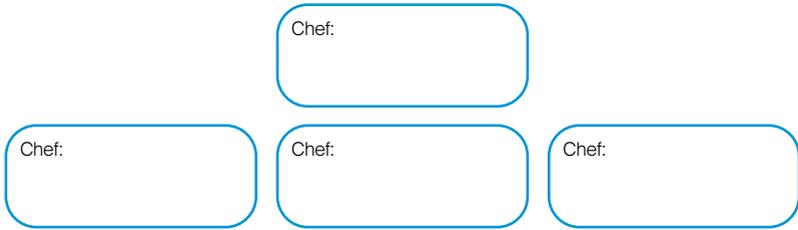
Matériel

Articles d'hygiène :
Vêtements :
Couverture de laine :
..... :

Autres ressources

Service social :	Tél.
Samaritain :	Tél.
Equipe care :	Tél.
Information :	Tél.
Aumônier :	Tél.
Gestionnaire financier :	Tél.

Structure organisationnelle



Échéancier

Quand	Quoi	Qui

Contrôle des résultats

Instrument	Quand	Qui

Concept d'assistance disponible
sous forme électronique

Il s'agit d'un exemple de concept de base qui se fonde sur un mandat de prestations. L'élaboration complète de ce concept prend du temps. Celui-ci doit en effet être adapté aux besoins de l'intervention, en fonction de la durée de l'intervention. Les éléments manquants doivent être ajoutés au cours de l'intervention. Un concept d'assistance devrait être réexaminé périodiquement pendant l'intervention et, si nécessaire, adapté.

Des variantes doivent être prévues, ne serait-ce que pour les différents aspects (p. ex. poste d'assistance) qui peuvent survenir en cas d'événement. Le concept de soins doit être élaboré en étroite collaboration avec le domaine de la logistique.

Formation technique

La formation des APCi comporte les aspects suivants :

- Connaissances/Compétences
- Capacités
- Aptitudes
- Attitudes
- Comportements

Ces composantes devraient également être enseignées et abordées dans le CR.

Thèmes possibles du CR :

- Mise en place et exploitation d'un poste collecteur et d'un poste d'assistance avec ou sans figurants (avec les figurants, il est possible de créer des tâches supplémentaires dans le domaine du « bien-être »).
- Mise en place et gestion d'un centre de vaccination.
- Interventions dans les homes pour personnes âgées et les homes médicalisés. Ces interventions doivent s'articuler autour de thèmes spécifiques (communication, personnes handicapées, mobilisation, etc.).
- Coopération avec les soins à domicile.
- Stages dans diverses institutions (p. ex. centre de transit, garderie).

Lorsque vous travaillez avec des figurants ou des retraités dans des homes pour personnes âgées ou médicalisés, il est essentiel d'obtenir un retour d'information de ces personnes. Pour rappel, les figurants peuvent être assurés auprès de l'assurance militaire. Pour ce faire il est nécessaire de les inscrire nominativement dans le système PISA sous autres personnes du cours.

Intervention

Le concept d'intervention conformément au mandat de prestations sert de base à une intervention réelle. Chaque événement est différent et nécessite une adaptation du

concept. La liste de contrôle suivante conduit au concept d'intervention et sert donc de base pour définir la mission d'assistance.

Points et questions possibles pour la définition d'un concept d'intervention de l'assistance

Introduction / Conditions générales

Mission	Quelle est la mission ou la demande précise que l'organisation d'assistance a reçue?
Responsabilités	L'organisation d'assistance est-elle responsable? Y a-t-il d'autres responsabilités qui doivent être définies? Mandat de prestations? Liste des titulaires de fonctions et des décideurs.
Conditions générales	Quelles sont les conditions-cadres qui ont mené à cet ordre ou à cette requête (contraintes, concepts globaux, stratégies, effectifs, finances, etc.)?

Contexte / Analyse de l'état effectif

Propre situation	Analyse de la situation de la propre organisation (personnel, effectif, besoin, bilan, acquisition, évaluation, matériel, emplacement, etc.).
Environnement	Analyse de l'environnement, des partenaires, des bénéficiaires, de la situation générale (météo, possibilités, lieux, etc.).
Finances	Quelles sont les ressources financières disponibles?
Autres	

Propositions

Esquisse	Représentation graphique de la situation spatiale (zone endommagée, zone à desservir par l'organisation d'assistance).
Objectifs	Définir les objectifs possibles (peuvent être différents dans les variantes). Quel est l'objectif à atteindre pour les personnes à prendre en charge?
Groupes cibles	Si cela n'est pas clairement défini dans la mission ou dans la requête.
Stratégie	Comment l'objectif doit-il être atteint? Explication de l'esquisse (variantes/phases).
Interfaces	Quelles difficultés pourraient survenir (convocations, personnel, subsistance, soins médicaux, transport, matériel)? Où les accords sont-ils obligatoires?
Finances	Quels sont les coûts approximatifs?
Élaboration de variantes avec avantages et inconvénients	Évaluation des variantes avec proposition d'une variante.

Décision

Le décideur décide après la présentation de la variante tout en étant libre d'ordonner des modifications aux variantes proposées..

Réalisation

Conditions	Quelles sont les exigences à respecter pour démarrer ou poursuivre ?
Tâches	Tâches/missions clairement formulées.
Planification des phases/ Dates	Echéancier et aperçu.
Structure organisationnelle	Qui est responsable de quoi ? Personnes de contact.
Communication	Liaisons/Liste de contact
Gestion financière	Aperçu de la situation financière
Contrôle de gestion	Gestion du concept

Donnée de mission et débriefing de l'intervention

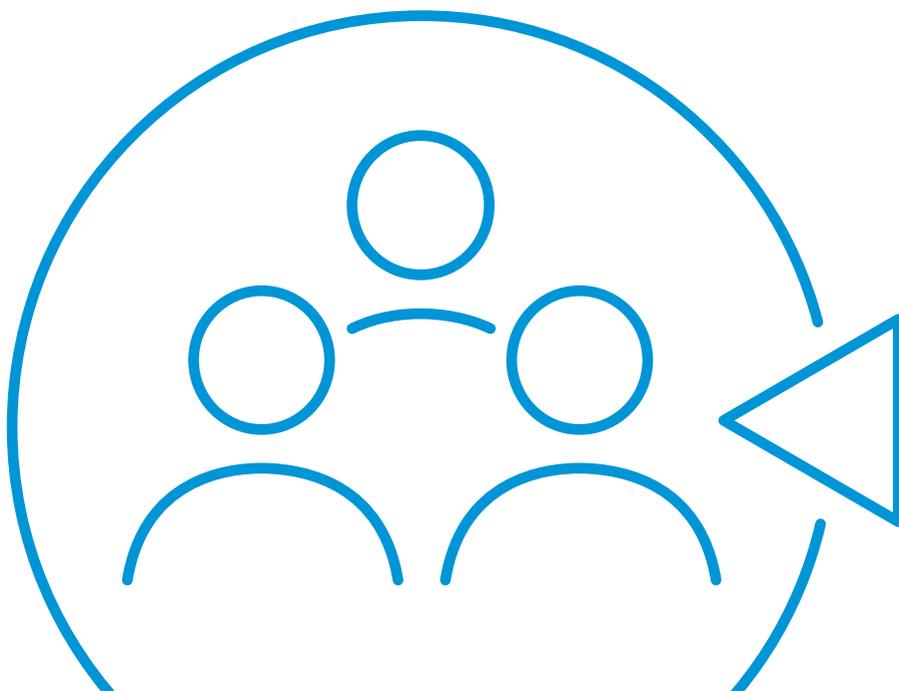
Lors d'interventions de protection civile dans des situations d'urgence ou de catastrophe, l'APCi peut être confronté à des impressions stressantes. Même un CR avec des résidents d'une maison de retraite ou d'un home médicalisé peut donner lieu à des situations délicates pour certains APCi.

Les APCi doivent être mentalement préparés à ces situations potentielles par une donnée de mission correspondante. Il s'agit d'évoquer des réactions possibles et de montrer des comportements éventuels pour y faire face. Par conséquent, ces facteurs «soft» font également partie d'un débriefing (voir le manuel Conduite dans la protection civile). L'entretien post-intervention

sert à passer en revue l'intervention et en déterminer les phases critiques ou les facteurs de succès. Dans quels domaines avons-nous bien travaillé, lesquels présentent encore du potentiel d'amélioration ? Selon les enseignements tirés de l'expérience vécue, le concept peut être adapté.

Manuel Assistance

Poste collecteur et poste d'assistance



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral de la protection de la population OFPP

Impressum

Édité par

l’Office fédéral de la protection
de la population (OFPP)

Division Instruction

Version 2021-03

Tables des matières

5	Poste collecteur
5	Tâches dans le poste collecteur
5	Enregistrement
5	Informations
6	Satisfaction des besoins essentiels
6	Exigences en matière de poste collecteur
6	Travaux à accomplir dans le poste collecteur
7	Situations critiques
7	Enregistrement
7	Informations divergentes
8	Poste d'assistance
8	Tâches dans le poste d'assistance
9	Exigences en matière de poste d'assistance
9	Travaux à accomplir dans le poste d'assistance
9	Situations critiques
10	Personnel (exemple)
11	Annexe
16	Pictogrammes

Poste collecteur

Le poste collecteur sert de lieu de rassemblement provisoire des personnes indemnes (évacuées ou en quête de protection) suite à un évènement dommageable. Les salles de gymnastique, salles polyvalentes, restaurants, églises, halles ou autres installations provisoires s'y prêtent tout particulièrement. En principe, on ne passe pas la nuit dans un poste collecteur. Ce dernier relève du commandant de la place sinistrée.

Tâches dans le poste collecteur

Durant la phase initiale d'un événement, il convient de s'acquitter des tâches centrales suivantes dans le poste collecteur.



III. 1: Une tente servant de poste collecteur.

Enregistrement

Les données personnelles sont mises à disposition des autorités, qui les alignent sur les informations du contrôle des habitants ou les listes de personnes portées disparues. Elles servent également à définir le lieu de séjour afin que les autorités puissent au besoin informer certaines personnes. Il faut également s'assurer que toute prolongation de séjour des personnes évacuées puisse être suivie. Les données peuvent être transmises sur papier ou sous forme électronique. De nombreux cantons travaillent avec le SII (système d'information et d'intervention) développé par le Service Sanitaire Coordonné (SSC), qui permet aux différents partenaires d'accéder aux données simultanément.

Informations

La direction de l'intervention garantit la transparence et s'assure la confiance des personnes évacuées en fournissant des informations complètes. Il est notamment essentiel de leur expliquer la situation spécifique, le poste collecteur, leurs possibilités et les étapes à venir (cf. Informer des groupes). Il faut veiller à ce que seules des informations étayées soient transmises et qu'aucune spéculation ne soit formulée. Les lacunes d'information doivent aussi être communiquées. Cette tâche incombe en règle générale à un représentant des autorités, à la police ou au responsable du poste collecteur.

Satisfaction des besoins essentiels

Si nécessaire, les personnes qui arrivent au poste collecteur peuvent satisfaire les besoins du moment, ce qui leur apportera un premier soulagement psychologique et les rassureront. Le séjour dans un poste collecteur se limite généralement à quelques heures. Si une nuitée s’avère nécessaire, les personnes évacuées sont transférées vers un poste d’assistance.

Exigences en matière de poste collecteur

Afin d’être en mesure de couvrir les besoins essentiels des personnes à assister, un poste collecteur doit répondre aux exigences suivantes :

- Toit
- Protection contre les éléments naturels (froid, pluie, soleil)
- Site facilement accessible (marquages et signalisations / rampes / escaliers)
- Installations sanitaires (toilettes, évent. douches)
- Moyens de communication et d’information (p. ex. chargeurs pour téléphones mobiles / tableaux d’affichage)
- Sièges
- Vue d’ensemble
- Accessibilité pour les véhicules et les minibus

Travaux à accomplir dans le poste collecteur

Pour qu’un poste collecteur puisse être mise en exploitation rapidement et fonctionner efficacement, les travaux suivants doivent être exécutés :

- Informer le gérant ou le propriétaire
- Définir la fonction des locaux et des surfaces
- Signaler clairement le poste collecteur
- Signaler les installations sanitaires
- Préparer l’enregistrement des personnes évacuées (listes, matériel pour écrire, notebook, etc.)
- Fournir des informations exactes aux personnes évacuées (règles de communication)
- Prend note des besoins des personnes évacuées (p. ex. médicaments)
- Éloigner les personnes évacuées des journalistes
- Garantir de la nourriture et des boissons
- Enregistrement des entrées et sorties (p. ex. personnes ayant trouvé un hébergement privé)
- Distribuer des informations sur la marche à suivre ainsi que sur les réactions psychologiques possibles chez les personnes touchées
- Affecter les personnes aux postes d’assistance
- Préparer le transport des personnes évacuées

- Prendre des dispositions pour l'hébergement des animaux de compagnie
- Rétablir le poste collecteur et le rendre

ment, puis d'intégrer et d'accompagner les personnes concernées lors de l'enregistrement.

Modèle de fiche d'admission en annexe et disponible sous forme électronique

Situations critiques

Enregistrement

Il faut s'assurer qu'il n'y ait pas de files d'attente en cas d'arrivée simultanée de nombreuses personnes dans un poste collecteur. Une solution possible consiste à amener l'ensemble des arrivants regroupés au poste collecteur, d'offrir des places assises, d'informer sur la procédure et l'enregistre-

Informations divergentes

Les informations inégales provoquent de l'insécurité et de la confusion chez les personnes présentes et sont à éviter. Cela peut être évité en communiquant l'information à tous simultanément par le biais d'une personne de confiance (par exemple, par la police ou la/le responsable du poste collecteur) ou en enregistrant l'information sur des panneaux d'information.



Ill. 2: Exemple d'un poste collecteur aménagé dans une halle de gymnastique (protection civile, médiathèque, Ralf Mancke).

Poste d'assistance

Après un événement dommageable, les personnes indemnes quittent le poste collecteur et trouvent refuge au poste d'assistance. La durée de séjour peut s'étendre de quelques jours à plusieurs semaines. Les bâtiments publics (salles polyvalentes, écoles, halles de gymnastique), les centres paroissiaux, les tentes, les constructions protégées, les abris publics et les conteneurs d'habitation peuvent servir de poste d'assistance. Le poste d'assistance relève de l'organe de conduite. Les critères pour le choix d'un poste d'assistance sont :

- le type d'évènement ;
- la durée potentielle du séjour ;
- le groupe de personnes qui doit être assisté ;
- le volume de l'assistance ;
- les conditions-cadres des organisations partenaires,
- la distance de la place sinistrée.

La gestion d'un poste d'assistance ressemble à celle d'un hôtel simple, dans lequel les hôtes participent activement. Cela englobe la zone d'accueil, la zone de repos, la zone de séjour ainsi que les installations sanitaires, voire la cuisine.

L'Association des établissements cantonaux d'assurance (AECA) a publié des notes explicatives de protection incendie pour l'utilisation d'ouvrages de protection à des fins civiles. Avant d'inclure la construction dans un concept d'assistance, il convient de contacter les représen-

tants de l'AECA à propos des précautions de sécurité.

La note explicative de protection incendie de l'Association des établissements cantonaux d'assurance se trouve sur le site Internet sous www.bsvonline.ch.

Modèle de reconnaissance d'un poste d'assistance en annexe disponible sous forme électronique

Tâches dans le poste d'assistance

L'essentiel des tâches du poste d'assistance se résume comme suit :

- S'occuper de l'enregistrement / du contrôle des entrées et des sorties
- Couvrir les besoins essentiels (ceux-ci varient selon la durée du séjour)
- Veiller au bien-être des personnes touchées
- Organiser le départ des personnes touchées

Exigences en matière de poste d'assistance

Un poste d'assistance doit remplir les exigences suivantes :

- Installations sanitaires
- Lits (doivent pouvoir être attribués)
- Salle de matériel
- Bureau
- Zone d'information
- Cuisine
- Salle de séjour
- Local sanitaire
- Oasis de calme / Espace de prières

Travaux à accomplir dans le poste d'assistance

Dans la mesure du possible, il convient d'associer les personnes à assister à tous les travaux dans le poste d'assistance. Les travaux suivants doivent être accomplis :

- Mettre en place et en service le poste d'assistance
- Assurer la sécurité (vers l'extérieur et à l'intérieur)
- Gérer l'administration (des personnes à assister et des Astreints PCi)
- Garantir le ravitaillement
- Assurer l'hygiène du poste d'assistance et la bonne santé des personnes qui y séjournent
- Apporter un soutien matériel (p.ex. vêtements, jouets, évent. argent)

- Garantir la protection contre le feu
- Assurer la direction
- Tenir le journal et la liste des points en suspens
- S'assurer du bien-être des gens
- Assurer la coopération avec les partenaires (p.ex. services sociaux, assurances)
- Garantir un service 24 h sur 24
- Donner des informations

Étiquettes en annexe et disponibles sous forme électronique

Points à régler d'un règlement intérieur en annexe et disponibles sous forme électronique

Points à régler dans l'ordre du jour en annexe et disponibles sous forme électronique

Contenu d'un mur d'information en annexe

Situations critiques

Les personnes qui se trouvent dans des situations extraordinaires sont soumises à un stress élevé. Les situations critiques suivantes peuvent donc se présenter :

- Des conflits peuvent survenir en raison de l'âge, d'éventuelles déficiences (physiques ou psychologiques), de la langue, de la religion, des convictions ou du comportement.
- Désarroi des APCi.
- Place et espace de mouvement très limités.

Personnel (exemple)

Le service 24 h sur 24 peut être assuré sous forme de trois équipes effectuant chacune huit heures en prévoyant de courts chevauchements pendant les changements d'équipe. Dans un rapport de transmission, les informations essentielles selon le journal et la liste des points en suspens doivent être

transmises à l'équipe de relève. Il faut prendre en compte les heures de repas et les horaires des transports publics pour élaborer le plan d'intervention. L'équipe de jour devrait compter au moins quatre APCi et l'équipe de nuit au moins deux APCi sous la direction d'un chef de groupe. Le nombre d'APCi engagés dépend également du mandat: des tâches logistiques sont-elles prévues (ravitaillement, transport), quel est le degré d'assistance envisagé, combien y a-t-il de personnes à assister.



III. 3: Représentation schématique d'un fonctionnement par équipes.

Annexe

Fiche d'admission

Protection civile de la commune Assistance

Poste collecteur / Poste d'assistance

Admission	N°
Nom de famille	
Prénom	
Nom des parents	
Date de naissance	
Numéro AVS	
Lieu d'origine	
Nationalité	
Confession	
État civil	
Adresse val. jusqu'ici	
Numéro de téléphone valable jusqu'ici	
Membres de la famille Numéro de téléphone Où se trouvent-ils ?	

Admis(e) le	
Provenant de	
Parti(e) le	
Pour	

Remarques:

Visa	Copie pour:
------	-------------

Reconnaissance d'un poste d'assistance

Reconnaissance des locaux

Données concernant l'immeuble examiné

Adresse:

Propriétaire:

Gérant:

Type d'immeuble:

Utilisation normale:

Surface et volume

largeur × longueur = m²

largeur × longueur = m²

Le bâtiment peut-il être utilisé comme poste d'assistance? :

oui évent non

Capacité d'accueil:

Nombre de lits:

Date:

Signature:

Critères d'appréciation		Remarques	
		+	-
Accès	Route carrossable, chemin pédestre		
Places de stationnement	N°		
	où		
Nombre de dortoirs et nombre de lits	pour familles		
	pour femmes		
	pour hommes		
Réfectoire	Nombre de places		
	Équipements		
Local de séjour	Nombre de places		
	Équipements		
	Coin de jeux / chambre pour enfants		
	Coin conversation		
	Télévision/Vidéo		
Toilettes	Hommes		
	Femmes		
Douches	Hommes		
	Femmes		
Lavabos	Hommes		
	Femmes		
Cuisine	Cuisine, Lavage de la vaisselle		
Loge	Réception Information		

Critères d’appréciation		Remarques	
		+	-
Administration	Bureaux		
	Local d’entretien		
	Poste (boîte aux lettres)		
	Kiosque		
	Liaisons tf / Raccordements tf		
Service sanitaire	Infirmierie		
	Salle d’examen médical		
Magasins	Vivres Chambre froide Réfrigérateur		
	Bagages		
	Linge		
	Meubles de réserve		
Lingerie	Buanderie		
	Local de séchage		
Atelier	Installations		
Possibilité de fuite	Deuxième sortie		
Protection contre le feu	Extincteurs		
	Poste d’extinction muni de tuyaux		
Alimentation en eau	Eau froide		
	Eau chaude Chauffe-eau Capacité		
	Capacité pour eaux usées		

Critères d'appréciation		Remarques	
		+	-
Alimentation en courant électrique	Coffret des fusibles		
	Capacité		
	Courant de secours		
Éclairage	Normal: jour et nuit		
	Eclairage de secours		
Aération	naturelle		
	artificielle		
Chauffage	Chauffage intégré		
	Chauffage extérieur		
Élimination des déchets	soi-même		
	Un service externe s'en charge quand?		
Sécurité du bâtiment	Genre de construction		
	Toit		
	Risque d'incendie		

Pictogrammes



CUISINE



WC



WC



WC



DOUCHE



RÉFECTOIRE



WC-LAVABOS



WC-LAVABOS



BUFFET



DORTOIR



DORTOIR



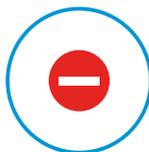
DORTOIR



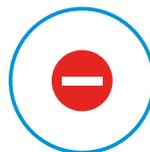
VIVRES



MATÉRIEL DE NETTOYAGE



ACCÈS INTERDIT



BUREAU



INFORMATION



ATELIER



PHARMACIE



REMISE DE MATÉRIEL



ENTRÉE



ENTRÉE



ENTRÉE



ENTRÉE



BIBLIOTHÈQUE



TÉLÉPHONE



FUMOIR



RÈGLEMENT DE MAISON



SALLE DE JEU



SALLE DE SÉJOUR



INFIRMERIE



SORTIE DE SECOURS



MÉDECIN



OBJETS TROUVÉS



KIOSQUE



BAGAGES



ASSIETTES



VERRES



SERVICES



TASSES



RÉSERVÉ AU PERSONNEL



ACCUEIL



ACCUEIL



ACCUEIL



ACCUEIL



ACCUEIL



BUANDERIE



Règlement de maison

Points à régler concernant le règlement de maison d'un poste d'assistance

<input checked="" type="checkbox"/>	Points à régler	Remarques
<input type="checkbox"/>	Horaire des consultations pour les résidants du poste d'assistance	Si une personne n'est pas à disposition en permanence
<input type="checkbox"/>	Heures de consultation chez le médecin, chez le dentiste	Si un médecin est attribué ou si ses visites ont lieu dans le poste d'assistance
<input type="checkbox"/>	Equipe de piquet du service sanitaire	
<input type="checkbox"/>	Consommation d'alcool dans le poste d'assistance	En règle générale, interdiction de consommer de l'alcool
<input type="checkbox"/>	Zones où il est permis de fumer	En règle générale, il est interdit de fumer dans les locaux du poste d'assistance
<input type="checkbox"/>	Utilisation des douches	Si le nombre de douches sur place est insuffisant, établir un plan d'utilisation des douches, séparé pour les hommes et les femmes
<input type="checkbox"/>	Utilisation de la machine à laver le linge	Si une machine est à disposition
<input type="checkbox"/>	Comportement en cas d'incendie	Alarme, place de rassemblement, sorties de secours, poste d'extinction (sur feuille séparée également)
<input type="checkbox"/>	Préparation et distribution des repas	
<input type="checkbox"/>	Prise des repas dans les dortoirs et les locaux de séjour	En règle générale, il est interdit de prendre les repas et de consommer des boissons dans les dortoirs

Points à régler concernant le règlement de maison d’un poste d’assistance

<input checked="" type="checkbox"/>	Points à régler	Remarques
<input type="checkbox"/>	Heures d’ouverture du poste d’assistance	De nuit, il convient d’interdire l’accès pendant quelques heures.
<input type="checkbox"/>	Heures d’ouverture du local à bagages	Si disponible.
<input type="checkbox"/>	Rites religieux	
<input type="checkbox"/>	Repos nocturne	
<input type="checkbox"/>	Interdiction de consommer ou de trafiquer des drogues	
<input type="checkbox"/>	Mesures en cas de violation du règlement de maison	Après entente avec l’autorité chargée de convoquer, uniquement si nécessaire.
<input type="checkbox"/>	Service d’information	Contacts avec les autorités.
<input type="checkbox"/>	Service postal, communications téléphoniques	Office de poste le plus proche, publiphone.

Programme journalier

Points à régler dans l'ordre du jour d'un poste d'assistance

<input checked="" type="checkbox"/>	Points à régler	Remarques
<input type="checkbox"/>	Heures des repas	Déjeuner, dîner, souper débit de boissons durant la journée
<input type="checkbox"/>	Transport et distribution des repas	Personnes chargées de cette tâche
<input type="checkbox"/>	Programmes d'occupation et d'animation	Pour les adultes et les enfants TV, vidéo : qui? pendant combien de temps?
<input type="checkbox"/>	Hygiène personnelle	Si les circonstances le requièrent; plan des douches et heures d'utilisation
<input type="checkbox"/>	Nettoyages	Matin, midi, soir locaux, produits, personnes chargées de cette tâche
<input type="checkbox"/>	Tâches spéciales	
<input type="checkbox"/>	Repos nocturne	

Tableau d'affichage

Informations sur l'événement

Informations selon la version officielle de la direction de l'intervention

Informations générales

Actualités du monde

Météo

Numéros de téléphone et adresses importants

Numéros d'urgence

Adresses des assurances, etc.

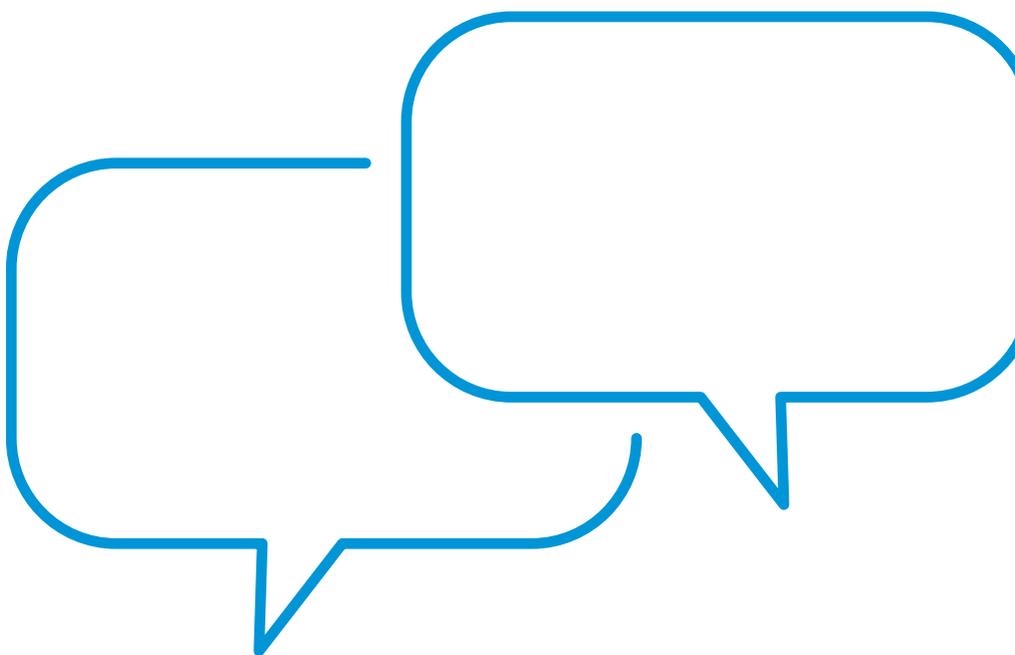
Généralités

Offres/activités spéciales

Open board pour les résident(e)s du poste d'assistance

Manuel Assistance

Communication



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral de la protection de la population OFPP

Impressum

Édité par

l'Office fédéral de la protection
de la population (OFPP)

Division Instruction

Version 2021-03

Tables des matières

5	Bases de la communication
5	Communication non verbale
6	Communication verbale et modèles de communication
6	Le modèle de communication selon Schulz von Thun
7	Le modèle de communication selon Watzlawick
9	Écoute active
9	Principes de l'écoute active
9	Techniques de l'écoute active
11	Guider des personnes
12	Informers des groupes
13	Présenter les informations
14	Feed-back
15	Règles pour donner un feed-back
15	Règles pour recevoir un feed-back
15	Autres règles pour le feed-back
16	Le feed-back des cinq doigts
17	Types de questions
18	Mener des entretiens difficiles
20	Bibliographie
21	Annexe

Bases de la communication

S'agissant des relations humaines au quotidien, la communication désigne l'échange d'idées au moyen de la parole, de gestes, de mimiques, de l'écriture ou encore de l'image. Prise dans un sens plus large, la communication correspond à l'échange d'informations au contenu précis qui peut se produire aussi entre des animaux, des plantes, des objets techniques ou des systèmes. La communication entre des personnes donne lieu à un processus qui détermine notre réaction.

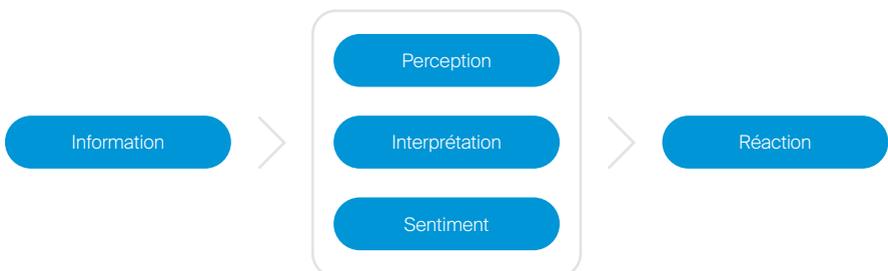
Communication non verbale

On parle de communication non verbale lorsque la transmission d'information s'effectue sans l'usage de la parole. Il est à noter que la communication non verbale n'a pas toujours lieu de manière consciente et qu'elle peut être commune à plusieurs cultures et pays. Ce mode

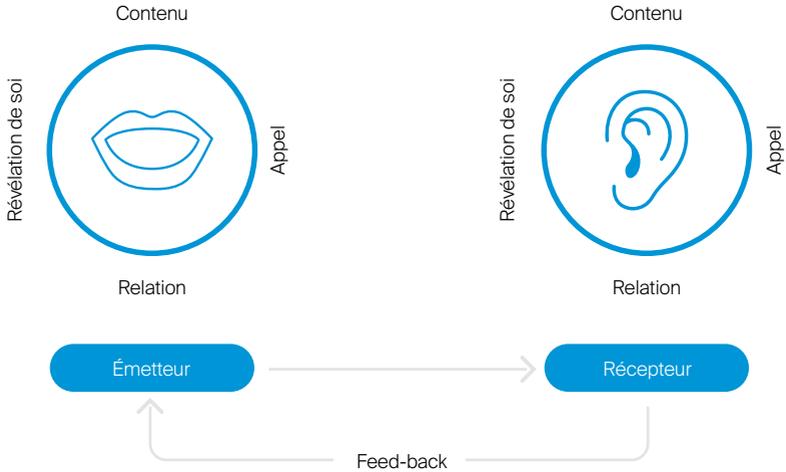
de communication est en outre plus approprié pour exprimer nos émotions et parfois nos idées. Ainsi, un visage abattu ou couvert de larmes est rapidement et universellement identifié comme la manifestation d'un sentiment de tristesse. Selon Ekman (1982), les six émotions fondamentales, soit la colère, la joie, la peur, la tristesse, le dégoût et la surprise, sont comprises dans le monde entier car elles se fondent sur une base génétique.

Pour la communication non verbale, nous disposons des canaux suivants :

- Position des yeux/contact visuel
- Mimiques
- Gestes
- Voix, intonation et volume
- Contact physique
- Distance et évolution dans l'espace
- Posture
- Vêtements (p.ex. uniforme de la PCI)



III. 1: Processus de communication.



III. 2: Les niveaux de communication selon Schulz von Thun.

Communication verbale et modèles de communication

Lorsque deux personnes entrent en contact, elles communiquent forcément et le domaine de l'assistance ne fait pas exception à la règle. Ce qui peut poser problème, ce sont la compréhension et l'attitude: «Je veux te comprendre! Mais est-ce que je t'ai bien compris?» Des modèles de communication et les techniques d'écoute active peuvent nous aider à surmonter ces difficultés.

Le modèle de communication selon Schulz von Thun

Notre définition de la communication suppose la participation d'au moins deux personnes. Un émetteur qui souhaite transmettre un message à un récepteur. Selon

Friedemann Schulz von Thun, ce message comporte quatre niveaux:

- Contenu
- Régulation de soi
- Appel
- Relation

La manière dont l'émettrice ou l'émetteur communique permet de reconnaître le plan sur lequel elle ou il émet. Souvent, les messages à proprement dit d'une affirmation sont transmis de façon dissimulée. La réceptrice ou le récepteur qui enregistre l'information le fait sur les quatre plans (modèle des quatre oreilles selon Schulz von Thun). La personne réagit différemment selon l'«oreille» avec laquelle elle écoute.

Le niveau du contenu: Le récepteur entend ce que lui dit l'émetteur.

Le niveau de la révélation de soi: Le récepteur saisit l'état émotionnel de l'émetteur.

Le niveau de l'appel: Le récepteur saisit l'intention de l'émetteur.

Le niveau de la relation: Le récepteur sait dans quelle disposition est l'émetteur à son égard.

Les malentendus ou conflits apparaissent lorsque l'émetteur et le récepteur n'interprètent pas les quatre niveaux de communication de la même manière ou qu'ils n'y attribuent pas la même importance. Lors d'un entretien avec une personne prise en charge, le préposé à l'assistance doit s'assurer qu'il a saisi correctement le message de son interlocuteur. Pour cela, il lui explique ce qu'il a compris et pose des questions lorsque quelque chose ne lui paraît pas clair. Autrement dit, il donne un feedback. Au cours de leurs entretiens, les préposés à l'assistance doivent se concentrer d'abord sur les niveaux de la révélation de soi et de l'appel. Pour des raisons de sécurité, le feedback doit être donné sous forme de questions. Cela permet à l'émettrice ou l'émetteur d'être clair.

Ce faisant, il importe avant tout que l'émettrice ou l'émetteur ressente le besoin d'être compris et ait la certitude d'être entendu.

Exemple: la personne A dit à la personne B:
«Le gazon a vite poussé». Quel message est dissimulé dans cette phrase?

Réactions possibles du destinataire:

Niveau du contenu:
«Oui, le gazon a vite poussé.»

Niveau de la révélation de soi:
«Trouves-tu le gazon trop haut?»

Niveau de l'appel:
«Voudrais-tu que je tondre le gazon?»

Niveau de la relation:
«Penses-tu que c'est à moi de tondre le gazon?»

Le modèle de communication selon Watzlawick

Le modèle de communication de Watzlawick peut se résumer en cinq règles de base ou axiomes, comme il les a appelées. Un axiome est un principe reconnu juste, donc une vérité valable généralement qui, en conséquence, n'a pas besoin d'être prouvée.

- **Il est impossible de ne pas communiquer.** Lorsque deux personnes se rencontrent, elles adoptent obligatoirement un certain comportement. Étant donné que tout comportement est porteur de message, elles ne peuvent pas ne pas communiquer.
- **Toute communication présente deux aspects: le contenu et la relation.** Cet axiome renvoie au fait que dans toute communication, non seulement le contenu du message lui-même est important mais aussi la manière dont l'émetteur veut que son message soit compris (niveau relationnel). Réussir à communiquer correctement suppose que les deux interlocuteurs distinguent clairement les deux niveaux et que le récepteur perçoit le message comme l'entend l'émetteur.
- **La communication est toujours cause et effet.** La communication est un processus cyclique au cours duquel les deux interlocuteurs interagissent continuellement.
- **La communication humaine utilise simultanément deux modes de communication: analogique et digital.** La communication digitale, ou verbale, est celle des mots et des phrases neutres et objectives. Elle permet de transmettre des informations et ne laisse aucune place à l'interprétation. La communication analogique tient compte de la relation entre les interlocuteurs, de la situation concrète et du langage corporel de l'émetteur. La communication analogique permet de faire passer un message «entre les lignes». Dans la mesure du possible, il ne devrait pas y avoir de contradiction entre les deux modes de communication.
- **La communication est soit symétrique, soit complémentaire.** Lorsque les interlocuteurs sont dans une relation d'égalité, on parle de relation et par conséquent de communication symétriques. Si, au contraire, elles sont dans une relation de subordination qui exprime la différence, on parle de relation et de communication complémentaires.

Écoute active

Principes de l'écoute active

Se mettre au diapason de son interlocuteur

Essayez de vous mettre à sa place afin de le comprendre. Dans votre rôle et vos activités de préposé à l'assistance, on attend de vous non pas de la pitié, mais de l'empathie. Portez toute votre attention à votre interlocuteur et soyez réceptif à ses besoins.

Ne pas parler, mais écouter

Il n'est pas possible d'écouter et de parler en même temps.

Atmosphère détendue

Mettez votre interlocuteur en confiance pour qu'il puisse s'exprimer librement. Soyez attentif à votre langage corporel et créez une atmosphère détendue.

Montrer qu'on veut écouter

Manifestez votre intérêt pour votre interlocuteur et ce qu'il vous dit. Cessez toute autre activité.

Éliminer les sources de distraction

Fermez porte et fenêtre, faites disparaître votre téléphone portable et éteignez la télévision et la radio.

Avoir de la patience

N'interrompez pas votre interlocuteur, que ce soit par manque de patience ou pour toute autre raison.

Se maîtriser

Ne vous énervez pas, même si vous n'êtes pas d'accord avec les propos de votre interlocuteur. Vous trouverez certainement une occasion d'exprimer votre opinion plus tard. Ne vous laissez pas provoquer et n'oubliez pas que, dans cette situation, seul le calme indispensable vous permettra de réussir et de venir à bout de votre tâche.

Poser des questions

Cela encourage votre interlocuteur et démontre votre intérêt. Les questions ouvertes permettent à votre interlocuteur d'exprimer ses sentiments et ses pensées.

Techniques de l'écoute active

Paraphraser

Répétez l'énoncé avec vos propres mots. Exemple: «Si j'ai bien compris, vous avez pris le vélo pour aller sur le lieu de l'entrée en service directement après l'alarme?»

Verbaliser

Revenez sur les sentiments et émotions de votre interlocuteur et nommez-les, si possible en formulant des questions.

Exemple: «Est-ce que cela vous a énervé?»

Questionner

Posez des questions pour tirer certains aspects au clair.

Exemple: «Cela ne vous a pas posé de problème de quitter votre travail en sachant que vous n'y reviendriez pas de la journée?»

Résumer

Dans une discussion, on peut résumer l'intervention précédente en quelques mots, à la manière du chapeau d'un article de journal.

Exemple: «Immédiatement après l'alarme, Daniel est parti de son travail à vélo pour se rendre au lieu d'entrée en service. En traversant la ville, il a été stressé par la circulation et n'a pas pu se préparer mentalement.»

Clarifier

Clarifiez les énoncés en posant des questions ciblées.

Exemple: «Vous avez bien dit que vous avez tout de suite réagi. Était-ce encore le même jour?»

Poursuivre

Signalez par des questions qui invitent votre interlocuteur à poursuivre que vous voulez connaître la suite.

Exemple: «Ensuite vous êtes arrivé sur les lieux du sinistre. Que s'est-il passé alors?»

Peser les différents éléments

Proposez plusieurs causes possibles afin de trouver la bonne.

Exemple: «Ce qui vous a le plus énervé, c'est le fait qu'il y ait beaucoup de circulation sur votre route ou l'impression de ne pas pouvoir aller assez vite avec le vélo?»

Guider des personnes

Les préposés à l'assistance soutiennent les personnes prises en charge en les orientant vers l'auto-assistance. Le but est de permettre aux personnes ayant traversé un événement éprouvant de reprendre le contrôle de leur existence en les faisant participer aux activités du poste d'assistance.

Les préposés à l'assistance sont dans une position dirigeante par rapport aux personnes prises en charge: ils donnent des instructions, doivent assumer différents rôles en fonction de la situation et adapter leur manière de communiquer (p.ex. motivatrice/teur, enseignant(e), coach, chef(fe)). L'essentiel pour eux est de faire preuve d'empathie et de tact afin de trouver le ton juste pour donner des instructions. Pour donner des consignes de manière efficace, ils peuvent s'inspirer du schéma suivant:

- **Orientation:** De quoi s'agit-il, quel est le but poursuivi?
- **Mission:** Qui fait quoi, quand et comment?
- **Indications:** Contexte général, par exemple matériel à disposition, locaux.

Informer des groupes

Les personnes prises en charge ont besoin d'être tenues au courant de la situation. Il convient de veiller à ce que les informations soient transmises à toutes les personnes concernées en même temps. Le chef du poste collecteur ou du poste d'assistance est responsable d'obtenir les informations nécessaires, de les diffuser en temps opportun et de s'assurer de la véracité de leur contenu. Font partie des sources d'information possibles :

- propres observations, connaissances, interprétations et réflexions ;
- observations et connaissances des collaborateurs et des personnes prise en charge ;
- organes supérieurs, organisations partenaires ou médias.

Les informations obtenues doivent être analysées et préparées en vue de leur diffusion. Les questions suivantes peuvent aider à faire les bons choix :

- Qui veut ou doit être informé et sur quel sujet exactement ?
- Est-ce que cette information est vraiment urgente ?
- L'information est-elle vraie ?
- Est-ce qu'elle est en contradiction avec une autre information ?
- Est-ce que les informations sont suffisantes et complètes ?
- Quels impacts positifs ou négatifs les informations peuvent-elles avoir sur l'organisation ou le travail ? Comment peuvent-elles

agir sur le comportement ou les émotions ?

- Ou tout simplement les cinq questions suivantes : Quand ? Qui ? Comment ? Où ? Quand ?

Au moment de décider à qui ou sous quelle forme seront adressées les informations, il faut tenir compte de facteurs tels que le temps, les compétences ou encore les conséquences. La manière d'informer dépend des conditions cadres de l'intervention ainsi que de la nature des informations. Dans la mesure du possible, les communications importantes ou nombreuses sont diffusées par écrit, en utilisant par exemple des dépliants ou des affiches.

Il peut aussi être utile d'annoncer qu'on ne dispose pas encore d'informations, le principe de base étant qu'il est impossible de ne pas communiquer. Ne pas informer peut aussi être perçu comme une information, mais cette dernière sera interprétée de manière arbitraire. Il arrive souvent que l'organe de conduite édicte des règles de communication qu'il s'agit de respecter. Pour la diffusion d'informations délicates, éprouvantes ou personnelles (p. ex. annonce d'un décès), il convient de faire appel à des spécialistes.

Conseils pour l'information des groupes après un événement traumatisant en annexe

Présenter les informations

Afin de transmettre les informations de manière claire et efficace, il faut les organiser et choisir le support approprié. Le plan suivant, qui a aussi fait ses preuves pour préparer des exposés, permet de structurer leur présentation :

- Sujet
- Signification et contexte
- Éléments d'information
(les regrouper)
- Bilan ou répétition des déclarations-clés
- Perspectives

Dans le domaine de l'assistance, il ne s'agit pas seulement de se préoccuper des faits mais aussi de la répercussion des informations auprès des personnes concernées et de leur capacité à les gérer. Il est important de se demander si les informations seront diffusées oralement ou par écrit. Il est possible de transmettre davantage d'informations par écrit. Lorsque l'on choisit de les diffuser oralement, il faut s'y préparer à l'avance. Il est aussi possible d'afficher les informations sur un panneau ou de les projeter sur un écran pendant qu'on les communique oralement.

Feed-back

Le feed-back (retour d'information ouvert) nous aide à en apprendre davantage sur l'effet que nous produisons sur d'autres. Un feed-back est un retour d'information à une personne qui est ainsi informée sur la manière dont son comportement est perçu, compris et vécu par d'autres. Les limites et les effets d'un feed-back dépendent toujours du degré de confiance mais aussi de la sécurité ressentie au sein d'un groupe.

Un feed-back bienveillant repose sur le respect mutuel et la volonté d'aider l'autre. Pour diriger un groupe, il faut savoir gérer le feed-back, autrement dit, être capable d'en donner mais aussi d'en recevoir et d'en tirer profit.

Le feed-back soutient et encourage les comportements positifs.

Exemple: «J'ai le sentiment que, grâce à ton écoute active, tu lui as permis d'exposer son problème.»

Le feed-back corrige les comportements qui n'apportent rien au groupe ni à la personne concernée.

Exemple: «Cela nous aurait beaucoup aidé si tu nous avais fait part de ton opinion plutôt que de la garder pour toi.»

Le feed-back clarifie les relations entre personnes et aide à mieux comprendre les autres.

Exemple: «J'avais peur que nous ne puissions pas travailler ensemble à cause de nos différences, mais je vois maintenant que nous nous comprenons très bien et que nos discussions me sont utiles.»

Règles pour donner un feed-back

- Clarifiez au préalable les raisons pour lesquelles vous aller avoir cette discussion. (Qu'est-ce que je veux obtenir et comment vais-je formuler ma demande?)
 - Un feed-back doit toujours contenir une part de remarques et de sentiments positifs. Commencez par exemple le feed-back par une remarque positive, formulez votre critique et terminez sur une note positive.
 - Formulez votre critique en vous basant sur des constatations précises et en utilisant le « je ». Évitez de juger ou d'interpréter celles-ci.
 - Lorsque le feed-back est donné en groupe, adressez-vous directement à la personne à qui il est destiné.
 - Assurez-vous que le feed-back a été compris correctement et terminez votre intervention en formulant vos souhaits personnels.
 - Donnez un feed-back de la même manière que vous souhaiteriez le recevoir vous-même.
- Contentez-vous d'écouter et assurez-vous d'avoir bien compris le feed-back. Répétez le message et posez des questions pour obtenir des précisions sur certains aspects ou des exemples concrets si nécessaire.
 - Réagissez ensuite au feed-back: cela vous permet de clarifier vous-même votre réaction et contribue à une discussion ouverte. C'est vous qui décidez ensuite de ce que vous voulez ou pouvez accepter.
 - Prenez le feed-back comme un cadeau qui vous fait progresser.

Autres règles pour le feed-back

Le feed-back doit...

- être donné si possible immédiatement;
 - être donné uniquement si son destinataire est en mesure de le recevoir;
 - être accepté seulement si on se sent prêt à le recevoir;
 - être complet et le plus concret possible;
 - être réversible (ce que X dit à Y, Y devrait aussi pouvoir le dire à X);
 - être adapté à la capacité de réception de son destinataire;
 - faire la part entre les observations et les sentiments; .
 - servir à l'autre, ce qui est généralement le cas quand il a été demandé.
- Ne vous défendez pas immédiatement en essayant de justifier ou d'expliquer votre comportement. N'argumentez pas et cherchez plutôt à savoir ce que votre interlocuteur a voulu dire précisément et à le comprendre.

Règles pour recevoir un feed-back

Le feed-back des cinq doigts

Je

Commencer positivement et par la première personne du singulier (forme «JE»).

But

Qu'est-ce que j'ai considéré (donner au maximum 3 critères d'évaluation)?

Faits

Qu'est-ce que j'ai constaté?

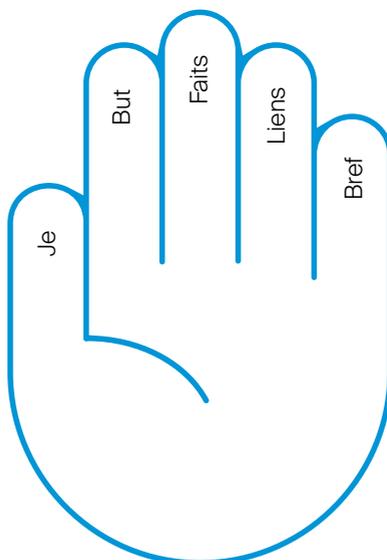
Liens

Propositions éventuelles d'amélioration ou de solution de mon point de vue (donner des conseils pratiques).

Bref

Conclure le feed-back de manière brève, positive et constructive.

Privilégier les feed-back brefs et pertinents plutôt que les longs où plus personne ne vous écoute.



III. 3: Le feed-back des 5 doigts selon la CSSP.

Types de questions

Il est important que les préposés à l'assistance maîtrisent l'art de poser des questions et qu'ils connaissent les différents types de questions. Les questions permettent d'amorcer une discussion, de l'orienter et de l'approfondir.

En général : quel est le but des questions ?

- Recevoir des informations supplémentaires (où, quand)
- Faire participer d'autres personnes à la discussion (Qu'en pensez-vous ?)
- Manifester mon intérêt (Comment est-ce que cela fonctionne ?)
- Masquer une critique (Pourquoi ?)

Les *questions ouvertes* incitent l'interlocuteur à développer ses réponses :

«Comment avez-vous vécu cette situation?»

«À quoi avez-vous pensé?»

«Qu'avez-vous fait?»

Les *questions fermées* permettent d'obtenir des renseignements précis :

«Qui avez-vous accompagné?»

«À quel endroit étiez-vous?»

«Quelle était la couleur de la voiture?»

Les pièges à éviter :

- Ne posez pas de questions suggestives qui sous-entendent la réponse (« Est-ce que vous ne pensez pas que...?»)
- Ne demandez pas «pourquoi» : votre interlocuteur peut se sentir accusé ou obligé de se justifier.

Mener des entretiens difficiles

Mener des entretiens difficiles ou gérer des situations de conflit exige des compétences particulières dans le domaine de la communication. La communication non violente (CNV), qui décrit la manière dont les personnes devraient communiquer entre elles dans l'idéal, peut être un outil précieux. La CNV, élaborée par Marshall B. Rosenberg, présente deux modes de communication: celui, non-violent, de la girafe et celui du chacal, qui nous coupe de la vie. Dotée d'un très long cou, la girafe voit loin et elle est l'animal qui possède le plus gros cœur. Le chacal est considéré comme un animal agressif qui n'a peur de rien. En CNV, le chacal est celui qui juge, colle des étiquettes, interprète, critique, analyse et sait toujours ce qui ne va pas chez les autres ou ce qu'ils font faux. Il s'exprime en disant « tu es », « tu dois », « c'est parce que tu... ». La girafe, symbole de la non-violence, s'exprime et écoute avec son cœur. Elle est à l'écoute de ses propres sentiments et des besoins qui y sont liés, elle les respecte et sait les nommer. Elle est aussi attentive aux sentiments des autres et essaie de comprendre leurs besoins. Il s'agit de s'écouter, de percevoir ses propres émotions et besoins, de les prendre au sérieux et de les traduire en mots.

Le modèle de la communication non violente comporte quatre étapes:

- **Observer les faits:** observer la situation et communiquer les faits observés sans porter de jugement.
- **Exprimer ses sentiments:** décrire quels sont les sentiments que ces faits éveillent en nous en veillant à ne pas faire culpabiliser l'autre.
- **Exprimer ses besoins:** dire quels besoins sont liés à ces sentiments.
- **Demander:** dire à l'autre ce qu'on attend de lui. Formuler des demandes concrètes et positives (dire ce qu'on veut et non pas ce qu'on ne veut pas), qui peuvent être acceptées ou refusées.

Exemple de CNV en quatre étapes :

Observation

Le matériel est éparpillé par terre.
J'ai fait la remarque il y a deux heures et je le dis pour la deuxième fois.

Sentiments

Je me sens irrité, déçu et triste.

Besoins

J'aimerais être pris au sérieux dans ma fonction de responsable du poste d'assistance.
J'ai besoin de sentir que nous tirons tous à la même corde pour surmonter cette situation difficile.

Demande

Je vous demande de ranger le matériel ou de me dire ce qui vous en empêche.
Est-ce que vous êtes d'accord?

Le modèle de la CNV est à la fois une technique et une attitude. Utilisée comme technique, elle permet d'aborder des faits sans exprimer de jugement en suivant les quatre étapes décrites ci-dessus. L'attitude quant à elle répond à un besoin de considération, de respect, de responsabilité, de soutien réciproque et de rencontre authentique. Il s'agit d'être présent, de prendre conscience de ses sentiments et de ses besoins. Cette attitude repose sur l'empathie.

Bibliographie

Coordination suisse des sapeurs-pompiers (CSSP):
Manuel méthodologie/didactique pour l'instruction.

Knill, Hildegard: Hören-Hinhören-Zuhören, (accès: 14.10.2019).
<http://www.rhetorik.ch/Hoeren/Hoeren.html>

Rosenberg, Marshall B. (2005):
Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens.
Paderborn: Junfermann.

Annexe

Informers des groupes après un événement traumatisant

Accueillir	Se présenter et décrire sa fonction.
Exprimer l'état d'âme actuel	Exprimer l'état d'âme de toutes les personnes concernées.
Nommer l'événement	Accident, incendie, inondation, etc.
Communiquer les faits	Résumer les faits les plus importants en respectant les règles de confidentialité.
Évoquer les expériences personnelles	Préciser que chacun a vécu l'événement de manière personnelle.
Décrire les réactions possibles	Expliquer quelles peuvent être les réactions au niveau du comportement, des sentiments, des pensées. Indiquer aussi comment le corps peut réagir.
Décrire les réactions normales et leur évolution	Montrer que l'on comprend les réactions tout en précisant ce qui est considéré comme normal ou pas.
Gérer le stress	Montrer comment gérer les réactions dues au stress.
Évoquer les étapes suivantes	Présenter la suite des opérations, quelles sont les possibilités envisagées. Aborder éventuellement très concrètement le déroulement des prochaines heures.
Aide et suivi	Présenter l'aide disponible et le suivi prévu.
Distribuer éventuellement l'aide-mémoire du Care Team	
Informers	Expliquer où, quand et de quelle manière seront diffusées des informations supplémentaires concernant l'événement.
Présenter les prochaines étapes	Prochaines réunions, éventuelles cérémonies funéraires, etc.
Clarifier à l'interne	Prochaines étapes, règles de communication, informations supplémentaires.
Présenter les règles de communication	Que peut-on communiquer à qui et jusqu'à quand.

Tab. 1: Structure possible d'une information de groupes. L'ordre doit être adapté aux circonstances concrètes.

Manuel Assistance

Personnes en situation de handicap



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral de la protection de la population OFPP

Impressum

Édité par

l'Office fédéral de la protection
de la population (OFPP)

Division Instruction

Version 2021-03

Tables des matières

5	Personnes en situation de handicap
6	Personnes en fauteuil roulant
6	Règles de base et conseils
6	Communication
6	Sécurité
7	Le fauteuil roulant et sa manipulation
8	Mobilisation
8	Kinesthésie
8	Principe de base
9	Mouvement humain
10	Exemples pratiques
15	Personnes malvoyantes
15	Accompagner des personnes malvoyantes
15	Principes
17	Accompagner une personne malvoyante
19	Personnes malentendantes / sourdes
19	Accompagner des personnes malentendantes / sourdes
20	Troubles liés à l'âge
20	Démence
21	Parkinson
21	Sénilité
21	Dépressions liées à l'âge
22	Conséquences pour le domaine de l'assistance
23	Bibliographie

Personnes en situation de handicap

D'après l'Office fédéral de la statistique, 5 à 6 pourcent de la population suisse souffrent d'une limitation physique ou psychique importante. Mais, selon la définition de la notion de limitation physique ou psychique, ce pourcentage peut être bien plus élevé. D'après l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), on parle de handicap lorsque des problèmes de santé causent une limitation des fonctions corporelles, empêchent l'exécution de certaines activités ou rendent plus difficiles les interactions sociales. Une situation de handicap ne représente donc pas uniquement un problème d'ordre physique ou psychique, mais aussi social.

Principes

Ne jamais aider sans demander auparavant

Si vous voulez aider une personne en situation de handicap, demandez-lui auparavant s'il souhaite votre aide. Beaucoup de personnes avec un handicap sont fières de leur savoir-faire et de leur indépendance; ils pourraient se sentir sous-estimés.

Aider de manière discrète

Les personnes en situation de handicap ne passent de toute façon pas inaperçues et sont trop souvent observées avec insistance. Aucune personne avec un handicap n'appréciera une aide démonstrative. Aidez donc de manière discrète.

Rester naturel en présence de personnes avec un handicap

Au fond, tous les personnes en situation de handicap n'ont qu'un désir: qu'on les traite normalement. Par conséquent, pas de pitié exagérée, de silence glacé ou de mine d'enterrement.

Encourager l'autonomie

Nous avons tendance à sous-estimer les personnes avec un handicap. Souvent, il faut avoir de la patience, mais chacun aime voir le résultat de ses efforts. Par conséquent, aidez-les à être autonomes.

Favoriser l'intégration

La meilleure manière de agir en faveur des handicapés est de les intégrer le plus possible dans la société en les faisant participer à des sorties, des fêtes, des conversations et des discussions.

Reconnaître les efforts fournis

Chacun a besoin de se sentir utile. Sentir que les efforts fournis sont reconnus à leur juste valeur est un facteur de motivation pour tout le monde.

Accepter de se voir refuser son aide

On ne peut que se réjouir lorsque des personnes avec un handicap arrivent à se débrouiller tout seuls. Ne soyez donc pas vexé ou contrarié si on refuse votre aide.

Personnes en fauteuil roulant

Règles de base et conseils

Communication

- Demander les habitudes et lever les éventuels doutes.
- La personne en fauteuil roulant n'est pas toujours à la même hauteur que ses interlocuteurs, il convient de veiller à l'intégrer dans la discussion (p.ex. lors d'un entretien de vente).
- Laisser parler les enfants curieux avec les personnes en situation de handicap. Cela encourage la spontanéité de part et d'autre.

Sécurité

- Il convient de redoubler d'attention dans la circulation car la per-

sonne en fauteuil roulant dépend de son accompagnateur. L'accompagnatrice ou l'accompagnateur assume la responsabilité pour la personne en situation de handicap. Cette dernière est donc dépendante de l'accompagnatrice ou de l'accompagnateur.

- Il faut être particulièrement attentif dans la foule (manifestations, heures de pointe, etc.). Ces situations peuvent être inquiétantes pour la personne en fauteuil roulant car elle n'a pas le même champ de vision que son accompagnateur.
- Reconnaître les endroits ou les obstacles dangereux à l'avance et les contourner.



III. 1: Descriptif d'un fauteuil roulant.



III. 2: Passage d'escaliers avec l'aide d'autres personnes.



III. 3: Passage de seuils en fauteuil roulant.

Le fauteuil roulant et sa manipulation

Lorsque l'on manipule un fauteuil roulant :

- être prévoyant et garder une vue d'ensemble ;
- contrôler le bon fonctionnement du fauteuil roulant avant le premier usage : poignées, freins, pression des pneus !
- toujours serrer le frein à l'arrêt ;
- en déplacement, toujours rabattre les parties latérales et les repose-pieds ;
- informer la personne assise avant de basculer le fauteuil roulant ;
- se servir uniquement du cadre fixe du fauteuil pour le soulever ;
- emprunter ou installer des supports (rampes) aux endroits dangereux ou en cas d'obstacles ou demander de l'aide ;
- ne jamais pousser un fauteuil roulant lorsque la personne assise n'a pas encore les pieds sur les repose-pieds (risque de blessures).

Mobilisation

Par mobilisation, on entend toutes les mesures prises pour faire bouger les patients. D'un point de vue médical, ces mesures répondent au besoin de mouvement des patients, que ce soit pour se lever de leur lit ou faire leur toilette. Les objectifs de la mobilisation sont :

- recouvrer sa mobilité ;
- maintenir sa mobilité ;
- activer le mécanisme cardiovasculaire et le transit gastro-intestinal (péristaltisme) ;
- favoriser l'utilisation des ressources personnelles et encourager l'autonomie ;
- maintenir et augmenter le sentiment de valeur personnelle.

Kinesthésie

La kinesthésie se fonde sur l'expérience et la prise de conscience de son propre mouvement. Depuis le début des années 70, la kinesthésie s'attèle à décrire de façon systématique les déplacements des différentes parties du corps. Il s'agit d'abord de l'interaction du toucher et du mouvement. L'objectif ou le défi de la kinesthésie est le suivant : comment aider des personnes, en particulier des personnes restreintes dans leurs mouvements, à se déplacer et à progresser sans qu'elles ne soient entravées par notre aide ? La kinesthésie est très appréciée dans le milieu des soins car elle privilégie la qualité du mouvement personnel et la qualité des

soins, de l'assistance et de la thérapie ou seulement en ménageant sa propre santé et celle des autres.

Principe de base

Dans l'approche kinesthésique, le corps humain est divisé en masses et en parties intermédiaires :

- **Masses** : tête, cage thoracique, bassin et les quatre extrémités. Ces parties sont plutôt fixes et supportent le poids, ce sont les points de contact.
- **Parties intermédiaires** : ce sont les parties qui se trouvent entre les masses telles que le cou, les épaules, la taille et les hanches. Elles permettent de faire passer le poids d'une masse à l'autre, elles sont mobiles, sensibles et instables pour déplacer le poids.

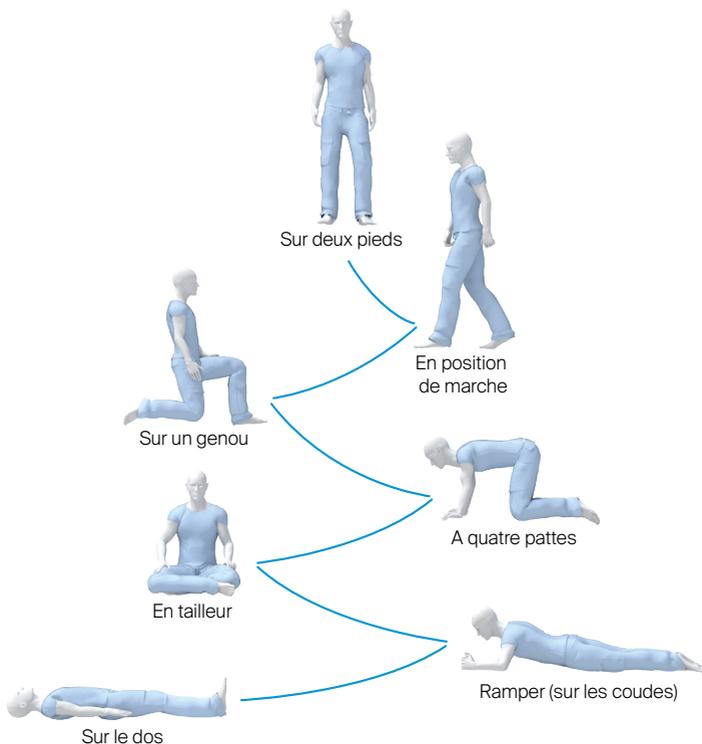
Le principe de la kinesthésie dit : manipuler les masses – laisser jouer les parties intermédiaires. Les parties intermédiaires, notamment le creux des aisselles, ne devraient pas être touchées pour ne pas bloquer les possibilités de mouvement ou provoquer/générer des douleurs. En outre, en kinesthésie, le transfert du poids dans le corps est intéressant lorsque nous changeons de position. Il est très important de garder la personne orientée vers son corps et non vers l'espace, afin qu'elle garde son esprit et la maîtrise de soi dans le geste à accomplir.

Mouvement humain

Le corps humain permet deux types de mouvements grâce aux os et aux muscles :

- Mouvement stable (p. ex. plier et étendre certaines parties du corps); ce mouvement a lieu au niveau des masses.
- Mouvement instable (p. ex. tourner), ce mouvement a lieu au niveau des parties intermédiaires.

Dans la pratique, le mouvement est axé sur des positions de base. Avant d'entreprendre un mouvement, il convient de veiller à la stabilité de la position. Il existe des techniques spécifiques pour passer de la position couchée sur le dos à la position debout sur ses deux pieds sans aide externe. Entre ces deux positions, on trouve différentes autres positions que l'on remarque aussi dans le développement de l'enfant :



III. 4: Positions de base de la kinesthésie (édition Thieme).

Exemples pratiques

Aide pour se lever



1. Les pieds sont en contact avec le sol.
Vous pouvez vous tenir aussi bien en parallèle qu'en tandem.

Soutien au niveau du torse, des genoux ou des épaules.



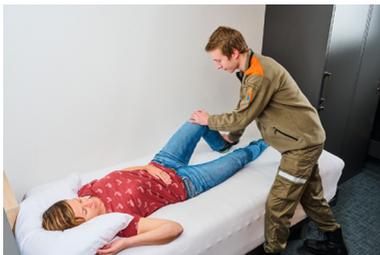
2. Ensemble, déplacez le torse vers l'avant/le haut jusqu'à ce que le poids du corps soit complètement sur les pieds.



3. La personne soutenue pousse avec sa main sur le matelas. La personne qui apporte son aide accompagne le bénéficiaire sur le chemin de la station debout.



Retournement en position latérale



Guidez la personne pour mobiliser les masses de manière le plus autonome possible.

1. Pliez une jambe.

Tirez légèrement sur le genou avec la main, cela tire la jambe vers la masse suivante, c'est-à-dire le bassin (effet de levier).



2. Tirez légèrement sur le bassin avec la main, ce qui tire le bassin vers la masse suivante, c'est-à-dire la cage thoracique.



3. La personne peut être capable de tourner le tronc de manière indépendante ou une légère aide peut être nécessaire.

III. 9-11: Mobilisation Retournement en position latérale

En position assise au bord du lit



1. Ramenez les jambes l'une après l'autre à un angle droit et faites-les passer par-dessus le bord du lit.



2. Avancez légèrement le bassin vers le matelas et tournez le haut du corps (appui sur le flan).



3. Guidez le tronc à l'aide le coude et de l'avant bras.



4. Ensuite seulement, redressez le haut du corps.

III. 12-15: Mobilisation En position assise au bord du lit

Transfert



Position de départ

1. La personne qui apporte son aide peut effectuer le transfert exactement de la même manière en position debout.



2. La personne assistée saisit la ceinture et commence à créer une tension avec ses bras.



3. La personne qui apporte son aide redresse le haut de son corps jusqu'à ce que le poids soit sur les pieds.



4. La personne assistée est guidée vers le fauteuil roulant.

III. 16-19: Mobilisation Transfert



5. Répéter le transfert, deux ou trois fois afin que les pieds et le tronc puissent être amenés dans la bonne position.



6. Assoir la personne assistée lentement dans le fauteuil roulant ne pas lâcher le tronc d'un coup.

III. 20-21: Mobilisation Transfert

Personnes malvoyantes

Accompagner des personnes malvoyantes

Il existe de nombreux handicaps visuels. Tous ne sont pas synonymes de cécité, mais ils peuvent fortement entraver la personne concernée. Vous trouverez des informations sur les diverses déficiences visuelles sur les sites internet de la Fédération suisse des aveugles et malvoyants et de l'Union centrale suisse pour le bien des aveugles.

Principes

Appui

«Si nécessaire mais le moins possible» – La personne souffrant d'un handicap peut ainsi garder son autonomie autant que possible.

Proposer son aide

Ne proposer son aide que si on a suffisamment de temps. Il faut toujours encourager l'autonomie (ne pas régler le problème soi-même mais aider la personne à le régler).

Se présenter

La personne signale sa présence en saluant la personne malvoyante et en se présentant afin d'entrer en contact. La règle des salutations s'applique toujours, même si la personne malvoyante nous reconnaît au pas ou à la voix. Il convient ainsi d'éviter toute incertitude à la personne malvoyante.

Informers

Les personnes malvoyantes dépendent des informations qu'on leur fournit. N'hésitez donc pas à leur en donner souvent et de manière appropriée! De simples informations suffisent parfois, par exemple donner le nom des personnes qui se trouvent à table ou dans l'ascenseur, saluer une personne qui se joint au groupe ou décrire ce qui se passe autour (p. ex. un enfant qui pleure car il est tombé de la balançoire).

Les informations importantes pour la sécurité de la personne malvoyante (dangers ou modifications de l'environnement) doivent être détaillées (p. ex. un nouveau meuble, un nouveau tapis, etc.).

Ne pas hésiter à utiliser le verbe «voir»

La langue utilisée est la même. N'hésitez pas à employer le verbe «voir» en y ajoutant une description, sauf si la personne malvoyante y trouve quelque chose à redire.

Décrire ce que l'on fait (informer)

Dites ce que vous faites et annoncez ce que vous avez l'intention de faire afin de ne pas effrayer la personne malvoyante.

Se déplacer prudemment et en fonction de la situation

Adaptez votre rythme de marche à celui de la personne malvoyante afin de garantir sa sécurité et son bien-être.

Ouvrir ou fermer complètement les fenêtres et les portes

Les fenêtres, les portes, les tiroirs et les meubles peuvent constituer un danger pour les personnes malvoyantes. Pensez à ouvrir ou à fermer complètement les fenêtres et les portes. Les tiroirs doivent toujours être fermés. Informez toujours sur ce qui est ouvert ou fermé.

Ne pas déplacer des objets sans demander, si nécessaire, informer (quoi et où)

Il s'agit d'une règle essentielle car les personnes malvoyantes ont enregistré leur environnement dans leur mémoire et comptent sur le fait que rien ne bouge.

Disposition des aliments

La viande en bas, les garnitures à droite, les légumes à gauche.

Signaler discrètement les taches sur les habits ou les vêtements abîmés

Nous partons du principe que les personnes malvoyantes apprécient qu'on leur signale ce genre de problème. Il convient toutefois de faire preuve de tact en veillant au ton et aux mots utilisés afin de ne pas froisser la personne.

Écouter

Écouter exige de l'intérêt et du temps. La célérité peut faire disparaître les mimiques. Il est donc plus difficile de connaître l'humeur de notre interlocuteur. Il est parfois utile de poser une question pour être sûr d'avoir bien compris. De même, la personne malvoyante ne peut pas voir nos mimiques. Il peut donc s'avérer utile de ponctuer de temps en temps la discussion avec un «oui» pour montrer que l'on est attentif.

Encourager à utiliser tous les sens

Les personnes malvoyantes ont parfois encore quelques capacités au niveau de la vue. Il convient de les encourager à utiliser ce sens, au même titre que l'ouïe, l'odorat, le goût ou le toucher.

Ne pas distraire les chiens d'aveugles

Lorsque le chien d'aveugle porte son harnais, il est en service et ne doit absolument pas être distrait par des appels ou des caresses. Adressez-vous à la personne malvoyante avant de toucher son chien.

Annoncer tout contact corporel

Les contacts corporels doivent être appropriés et annoncés afin d'éviter d'effrayer la personne malvoyante.

Respecter les limites

Les limites personnelles doivent être respectées. Si elles doivent être franchies, accompagnateur et personnes malvoyante doivent le communiquer.

Accompagner une personne malvoyante

L'accompagnateur précède toujours la personne malvoyante, qui lui tient le bras au-dessus du coude. Veillez à adapter votre rythme de marche et à ce que le passage soit suffisant pour deux personnes. Ralentissez en cas d'obstacles ou d'escaliers ou marquez une brève pause. Informez la personne malvoyante sur le type

d'obstacle. Lorsque le passage est étroit, poussez votre bras en arrière au milieu de votre dos. La personne malvoyante sentira votre mouvement et se mettra spontanément derrière vous.

Certaines personnes malvoyantes se sentent plus en sécurité en donnant le bras à leur accompagnateur. N'hésitez pas à leur demander ce qu'elles préfèrent.



III. 22: Accompagner une personne malvoyante

Ne pas laisser une personne malvoyante debout dans un espace vide

L'équilibre dépend en partie de la perception visuelle. En l'absence de celle-ci, il est difficile de se tenir debout dans un espace vide.

Conduisez donc la personne malvoyante vers une chaise, une table, une main courante ou proposez-lui de s'asseoir.

Monter et descendre les escaliers

Toujours aborder les escaliers ou les marches de face. S'arrêter avant la première marche, indiquer la main courante puis signaler si l'escalier monte ou descend.

Engagez-vous dans l'escalier lorsque la personne malvoyante est prête. Arrivé à la dernière marche, dites clairement «en bas» ou «en haut» pour signaler la fin de l'escalier. Si la personne malvoyante souhaite marcher librement, placez-vous devant elle à la descente et derrière elle à la montée.

S'asseoir

Avancez-vous vers la chaise de face, placez votre main (celle du bras qui guide la personne malvoyante) sur l'assise pour qu'elle puisse tâtonner le siège. Si la chaise se trouve devant une table, posez votre main sur le dossier et signalez que la chaise se trouve devant une table. La personne malvoyante peut ensuite saisir le dossier de la chaise et reconnaître ainsi la hauteur de celle-ci. Vous pouvez aussi guider la personne malvoyante de sorte que la chaise se retrouve derrière elle. Précisez alors si la chaise a un dossier et des accoudoirs. Laissez-la s'asseoir dès qu'elle sent le bord de la chaise.

Personnes malentendantes / sourdes

Accompagner des personnes malentendantes / sourdes

L'alphabet manuel et la langue des signes garantissent la communication avec les personnes atteintes de déficit auditif, qui ne peuvent comprendre qu'environ 30 pourcent de la conversation en lisant sur les lèvres.

Voici quelques conseils :

Aborder la personne

La personne atteinte de déficit auditif ne vous entend pas!

Pour attirer l'attention sur vous, il faut utiliser des signaux visuels (p. ex. signe de la main, lumière, bruit sur la table).

Contact visuel

Entrez en contact visuel et restez à environ 60 cm de la personne.

Visage et lèvres visibles

Veillez à garder votre visage visible pour la lecture labiale.

Parler normalement

Parlez normalement (niveau sonore et rythme) et articulez. Evitez de fumer, de mâcher des chewing-gums, etc.

Vérification

Assurez-vous que tout a été bien compris.

Langue

Utilisez des phrases courtes et complètes.

Evitez les mots étrangers ainsi que les régionalismes.

Patience

Soyez patient si vous devez répéter ou écrire (p. ex. rendez-vous, nom, adresse).

Gestes et mimiques

Accompagnez vos propos de gestes naturels et de mimiques et servez-vous du langage corporel.

Discussion de groupe

Lorsque vous êtes en groupe, veillez à ce que toutes les personnes ne parlent pas en même temps ou entre elles. Chacun son tour!

Intégration

Veillez à ce que la personne atteinte de déficit auditif puisse participer à la discussion afin qu'elle ne se sente pas isolée.

Compréhension

Faites preuve de compréhension lorsque la personne atteinte de déficit auditif se sent fatiguée et ne peut plus suivre la discussion. En effet, la lecture labiale demande un grand effort de concentration.

Troubles liés à l'âge

Démence

La démence est une affection cérébrale qui touche les capacités de mémoire et de réflexion. Selon le stade de la maladie, ces capacités peuvent être simplement réduites ou exiger des soins aigus au quotidien. Les symptômes de la démence sont très variés. Les personnes atteintes de démence présentent par exemple des troubles d'orientation, d'apprentissage ou de discernement. Le mot démence vient du latin de mente, qui signifie «sans esprit» ou «sans sens».

La maladie touche aussi le comportement social, la motivation et la personnalité des personnes démentes et, selon sa gravité, on parle de démence légère, modérée ou sévère. Les principaux symptômes de démence sont la perte de la mémoire, en particulier la mémoire à court terme.

Symptômes psychiques :

- Indifférence (apathie)
- Inquiétudes accompagnées de tensions nerveuses, désinhibition, euphorie
- Agressivité
- Crises de larmes
- Agitation, répétition des mêmes mouvements
- Phases de dépression
- Angoisse

Symptômes physiques (en cas de démence sévère) :

- Perturbation du rythme jour-nuit
- Atonie de la vessie (incontinence)
- Constipation

La démence apparaît souvent avec le grand âge et ses causes sont multiples. Dans la plupart des cas, il s'agit de démence due à la maladie d'Alzheimer, qui provoque une perte progressive de neurones (neurodégénérescence).

La seconde forme la plus fréquente est la démence vasculaire (artériosclérose). Les modifications que subit le flux sanguin vers les organes au cours de l'âge peuvent endommager le processus métabolique dans le cerveau, ce qui entraîne une diminution de son fonctionnement. Les principales pertes sont le plus souvent :

- Troubles de la mémoire et oublis (en particulier en ce qui concerne le vécu récent, le passé étant moins touché)
- Réceptivité limitée
- Eventuellement : troubles du sommeil et agitation
- Irritabilité accrue et épuisement

Parkinson

La maladie de Parkinson est une affection cérébrale touchant principalement le système nerveux et provoque des troubles moteurs. Il s'agit d'une des maladies neurologiques les plus fréquentes et touche principalement les personnes âgées de 55 à 65 ans.

La maladie de Parkinson se caractérise par la destruction constante de neurones dopaminergiques. Les causes sont inconnues. La dopamine est à la fois une hormone produisant sa propre action dans le cerveau et un neurotransmetteur. Le manque de dopamine est à l'origine des symptômes caractéristiques de la maladie de Parkinson : lenteur des mouvements, inactivité physique et immobilité. Le manque de dopamine perturbe aussi l'équilibre en faveur d'autres transmetteurs tels que l'acétylcholine et le glutamate. Le déséquilibre qui en résulte déclenche d'autres symptômes de la maladie tels que les tremblements et la raideur musculaire.

Sénilité

Ce terme est souvent utilisé de façon méprisante alors qu'il s'agit simplement de vieillesse. La personne est atteinte par le vieillissement à la fois au niveau physique et mental, n'est plus aussi performante, se fragilise et peut paraître enfantine dans sa façon de s'exprimer et d'agir. Le processus de vieillissement psychique et physique s'accompagne souvent d'une perte de vivacité et d'indépendance qui peut être source d'angoisses.

Dépressions liées à l'âge

Ce type de dépression n'est pas rare et ne doit pas être sous-estimé ou mis sur le compte de la diminution des capacités physiques et psychiques due à l'âge. Il nécessite un examen et un traitement approfondis. Les tentatives de suicide ne sont pas rares chez les personnes âgées, en particulier lorsqu'elles sont seules ou isolées.

Conséquences pour le domaine de l'assistance

Patience et calme

Bénéficiaire et préposé à l'assistance doivent éviter tout énervement et stress. Le stress des préposés à l'assistance se transmet aux personnes à assister.

Indépendance

Les bénéficiaires doivent être aussi indépendants que possible, même si cela prend plus de temps et que le résultat n'est pas optimal.

Respect

Estime et compréhension sont les maîtres mots de la relation avec les personnes âgées. Encouragez-les à être autonomes en les laissant participer aux décisions et aux discussions ou en les aidant à faire leurs achats. Il s'agit d'écouter sans juger.

Informier

Dites lentement et clairement ce que vous souhaitez de la personne âgée.

S'informer

Informez-vous (par exemple auprès des responsables des soins) sur les personnes à prendre en charge.

Bibliographie

DocCheck Flexikon. Kinästhetik (Pflege) (accès: 27.09.2019)

[https://flexikon.doccheck.com/de/Kin%C3%A4sthetik_\(Pflege\)](https://flexikon.doccheck.com/de/Kin%C3%A4sthetik_(Pflege))

Eiberle, Regula. Merkblatt und Tipps zum Umgang mit Gehörlosen (accès: 27.09.2019)

<http://www.behindertenseelsorge.ch/pfarreiarbeit/angebot/ideensammlung/merk-blaetter-und-tipps/merkblaetter-einzeln/3%20Merkblatt%20Gehorlose.pdf>

Schweizerischer Blindenbund. Gemeinsam weiterkommen.

Tipps für den Umgang mit Blinden und Sehbehinderten (accès: 27.09.2019)

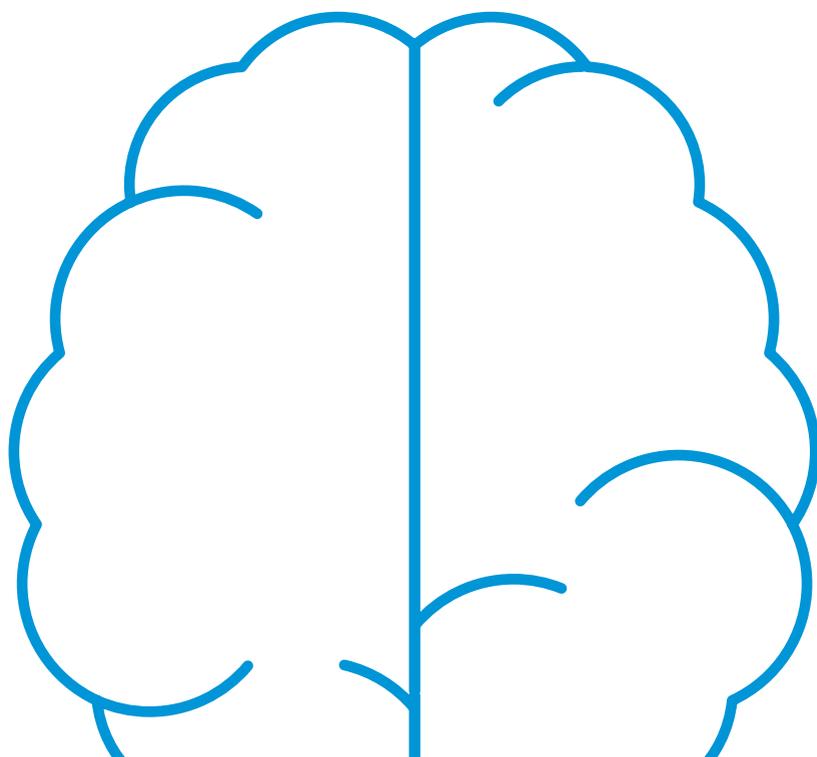
https://www.blind.ch/dokumente/upload/Broschuere_Gemeinsam_weiterkommen.pdf

Stiftung Mühlehalde. Die 30 goldenen Regeln im Umgang mit blinden und sehbehinderten Menschen (accès: 27.09.2019)

https://www.muehlehalde.ch/fileadmin/documents/muehlehalde.ch/PDF/NEU_30-goldene-Regeln-Muehlehalde.pdf

Manuel Assistance

Réflexion



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral de la protection de la population OFPP

Impressum

Édité par

l'Office fédéral de la protection
de la population (OFPP)

Division Instruction

Version 2021-03

Tables des matières

5	Introduction
6	Stress
6	Définition
7	Évaluation du stress
7	Déclenchement du stress
8	Réactions liés au stress
9	Prévention du stress
9	Prévention des risques physiologiques
9	Prévention des risques psychologiques
10	Prévention par des mesures organisationnelles
10	Prévention par un travail mental (cognitif)
11	Prévention dans la protection civile
11	Conséquences pour l'intervention
11	Préposés assistance
11	Forces d'intervention
13	Préjugés
13	Stéréotypes et préjugés
13	Provenance des préjugés
13	Les préjugés qu'on a développés soi-même
14	Les préjugés qu'on a adoptés ou assimilés
14	Préjugés dus à l'ignorance
14	Préjugés dus à la peur
15	Consolidation des préjugés
15	Consolidation des préjugés et refus d'autres expériences
15	Résumé sur la naissance des préjugés
16	Consolidation des préjugés et perception sélective
16	Durcissement des préjugés et prophéties autoréalisatrices
16	Surmonter les préjugés
17	Valeurs
17	Informations générales
17	Principes d'engagement de l'assistance
18	Attitudes et comportements
19	Bibliographie

Introduction

Il ne s'agit pas seulement de connaissances et de compétences, mais aussi de sa propre attitude à l'égard des clients. L'attitude personnelle et les valeurs à représenter sont des facteurs importants. Dans les relations avec les personnes en situation difficile, l'aspect interpersonnel joue un grand rôle, les deux parties, le préposé à l'assistance et la personne à assister, étant dans une situation particulière. Être professionnel, c'est en être conscient, regarder de près et être disposé à réfléchir. La question de savoir quelles sont les réflexions et les sentiments que la situation suscite en vous est primordiale et ne concerne pas seulement les préposés à l'assistance – les autres domaines spécialisés de la protection civile peuvent également bénéficier de ces expériences.

En cours d'intervention, le stress est un facteur essentiel pour tous les prestataires de service. D'une part, nos clients sont stressés, d'autre part, nous sommes nous-mêmes stressés. Par exemple, un pionnier qui participe à une intervention de sauvetage ne sait pas à quoi s'attendre et quelles réactions l'intervention va déclencher en lui.

Le stress, la gestion des préjugés, des attentes et des valeurs à défendre font partie de la réflexion. La compréhension des liens et la capacité de réflexion devraient aider à soutenir professionnellement les personnes à assister dans une situation d'assistance.

Stress

Définition

Chaque événement qui met à contribution ou dépasse les capacités de l'individu à venir à bout des facteurs internes ou externes génère une situation de stress.

Nous sommes régulièrement confrontés à des situations que nous devons maîtriser. Lorsque cette tâche semble réaliste, notre niveau de performance est augmenté, notamment grâce à la production de substances endogènes.

Si nous parvenons à relever le défi, nous connaissons un sentiment de satisfaction et de fierté comparable à celui d'un marathonien franchissant victorieusement la ligne d'arrivée. Ce stress positif est appelé eustress. Placés devant une situation qui nous semble insurmontable, nous développons des sentiments négatifs tels que la peur, la culpabilité, etc. Ce stress négatif est appelé distress.



III. 1: Représentation symbolique de la création de situations de stress.

Évaluation du stress

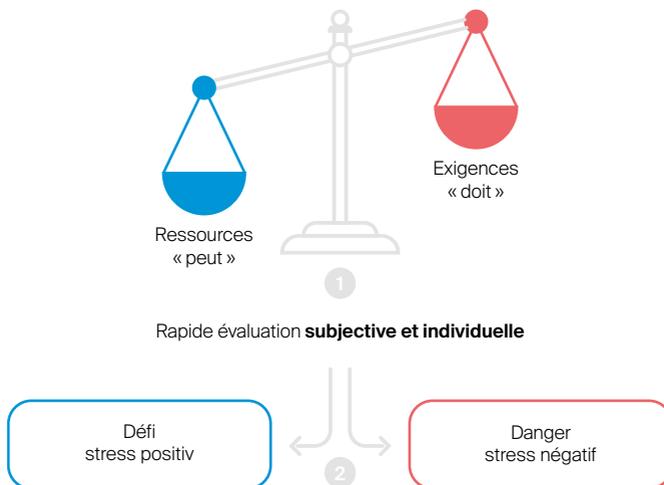
En cas de stress, les ressources personnelles jouent un rôle important. Parmi ces dernières on distingue :

- l'expérience personnelle;
- les compétences apprises et acquises;
- le comportement assimilé par l'entraînement;
- l'environnement social;
- l'état de santé.

Ces facteurs influencent la manière dont nous évaluons et maîtrisons une situation. Les ressources personnelles évoluent tout au long de notre existence et avec elles notre façon d'apprécier et de gérer les situations auxquelles nous sommes confrontés.

Déclenchement du stress

Nous sommes constamment soumis à un certain niveau de stress. Ce stress quotidien est engendré par les défis d'ordre privé et professionnel ou par les petites et grandes contrariétés. D'autres facteurs de stress peuvent s'y ajouter de manière inattendue (p. ex. un décès, la perte de son emploi, des examens, etc.). Il arrive aussi que des événements imprévus surviennent en dehors de notre vie quotidienne (p. ex. des catastrophes, des accidents, un acte criminel, etc.). L'intensité de notre réaction est proportionnelle à l'ampleur du stress.



III. 2: Représentation simplifiée du processus d'évaluation du stress.

Facteurs internes

- Exigences et attentes par rapport à soi-même
- Objectifs personnels (aux niveaux professionnel, social et privé)
- Valeurs et convictions morales
- Aspects normatifs importants aux yeux de la personne
- Charge émotionnelle

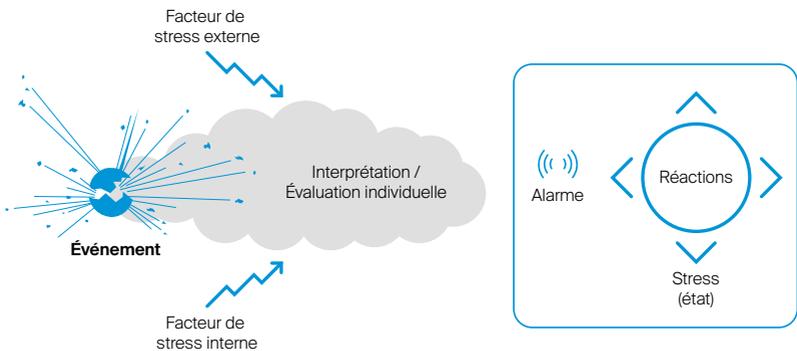
Facteurs externes

- Attentes extérieures
 - Ampleur de la tâche
 - Complexité de la tâche
 - Manque ou abondance d'informations
 - Responsabilités
 - Contexte social, économique et culturel (changements)
-

Tab. 1: Facteurs de stress internes et externes.

Réactions liés au stress

Le stress et ses réactions doivent en principe permettre à l'être humain de survivre à une situation menaçante (p.ex. combat ou fuite). Les réactions au stress peuvent se produire de manière individuelle ou combinée dans une mesure différant d'une personne à l'autre. Il est important de savoir qu'il s'agit de réactions normales à un événement anormal.



III. 3: Déclenchement de réactions dues au stress.

Réactions physiques

Fatigue, épuisement, nausées, torpeur, sueurs, tremblements, élévation du rythme cardiaque, troubles du sommeil, perte d'appétit, nervosité, vigilance accrue

Réflexions

Jugements, interprétations, obsessions, problèmes de concentration, évitement de tout ce qui peut être associé à l'événement

Sentiments

Insensibilité, abattement, tristesse, culpabilité, honte, colère, peur de perdre le contrôle, sautes d'humeur

Comportement

Hyperactivité, hypoactivité, isolement, renfermement sur soi, mutisme, crises de larmes, irritabilité

Tab. 2: Symptômes d'une réaction due au stress.

Prévention du stress

Il existe différents moyens pour prévenir le stress. Les mesures éprouvées présentées ci-dessous peuvent être appliquées dans des situations exceptionnelles ou courantes.

Prévention des risques physiologiques

- Faire en sorte d'acquérir ou de maintenir une bonne condition physique en faisant du sport et de l'exercice; s'aérer
- Se nourrir de façon saine et équilibrée, observer des horaires de repas réguliers
- Boire régulièrement et suffisamment de boissons non alcoolisées
- Prendre soin de son hygiène corporelle

- Dormir suffisamment et respecter un horaire régulier
- Prévoir des pauses entre ses activités

Prévention des risques psychologiques

- Développer la confiance en ses propres capacités et performances
- Prendre conscience des agressions, se défouler de manière contrôlée (p. ex. en laissant échapper des jurons)
- Se distraire (loisirs, lecture, écouter la radio, regarder la télévision, etc.)
- Entretenir des contacts sociaux (discussions, lettres, sorties, etc.)
- Parler de ses angoisses (avec les amis, les connaissances, la famille)

Stress

- Accepter les défis comme des opportunités
- Entraîner sa capacité de résistance
- Cultiver des pensées positives : changer de point de vue, voir les aspects positifs de l'existence, se réjouir de quelque chose de beau ou d'agréable, se concentrer sur la solution du problème
- Entretenir et rehausser son estime de soi : reconnaître ses propres besoins et les assumer, poser des limites, comprendre et remplir son propre rôle, exprimer clairement ses attentes par rapport aux autres, donner des feed-back

Prévention par des mesures organisationnelles

- Améliorer le cadre de travail : rendre la place de travail et les conditions de travail fonctionnelles
- Bien gérer son temps, prévoir aussi des moments de détente
- Saisir les occasions de participer aux discussions et aux réflexions
- Reconnaître et assumer ses responsabilités mais savoir aussi les déléguer
- Définir le contenu du travail et les responsabilités
- Créer la sécurité de la planification

Prévention par un travail mental (cognitif)

- Se préparer à l'avenir à l'aide de questions et de réponses hypothétiques. (Quel serait le pire des scénarios? Que m'arriverait-il alors? Et aux autres? Comment est-ce que je pourrais réagir dans une telle situation? Est-ce que je pourrais me comporter différemment?). Quelle est la probabilité d'être confronté au pire des scénarios? Quel serait le scénario le plus favorable?
- Faire son bilan personnel face au stress. (Qu'est-ce qui me stresse? De quoi ai-je peur? Où puis-je aller puiser de nouvelles forces? Qu'est-ce qui me fait plaisir? Dans quels domaines ai-je du succès? Que puis-je apprendre personnellement?)
- Essayer d'influencer la situation dans laquelle on se trouve. (Comment puis-je contribuer à atténuer la situation? Que puis-je améliorer?)
- Demander de l'aide. (Suis-je seul pour affronter ce problème? Qui pourrait m'offrir son soutien, son aide, son écoute, etc.?)

Prévention dans la protection civile

- Mettre en œuvre une formation réaliste et axée sur l'intervention
- Créer un climat de confiance au sein de sa propre organisation
- Faire confiance aux cadres, aux collaborateurs et aux camarades
- Avoir confiance dans le matériel utilisé pour l'intervention
- Développer un bon climat d'intervention, de travail et de formation
- Communiquer et informer de manière transparente et ciblée

Conséquences pour l'intervention

Préposés assistance

Les personnes prises en charge par les préposés assistance n'ont pas choisi d'être là. Elles subissent les conséquences d'un événement grave et doivent surmonter cette situation dans un environnement inconnu. Les réactions sont diffé-

rentes d'un cas à l'autre et doivent toutes être acceptées.

Forces d'intervention

Les forces d'intervention civiles sont mobilisées dans des délais très brefs. Avant d'intervenir, les questions sont nombreuses (qu'est-ce qui m'attend ? est-ce que nous serons à la hauteur ?). Chaque personne mobilisée a en outre un vécu personnel relatif au stress, ce qui peut augmenter la pression psychologique au cours de l'engagement sur le terrain.

Personnes évacuées	Requérants d'asile
<ul style="list-style-type: none">– Événement inattendu (catastrophe, situation d'urgence)– Menace (physique)– Avenir incertain– Événements, images, bruits, odeurs traumatisants	<ul style="list-style-type: none">– Intégrité (physique et mentale) menacée dans son pays d'origine– Exil pénible– Proches et amis restés à l'arrière– Avenir incertain– Événements, images, bruits, odeurs traumatisants

Tab. 3: Exemples d'événements et de situations éprouvants.

Stress

La situation après l'intervention est comparable: les forces d'intervention sont marquées par des expériences, des images, des histoires qu'elles emportent avec elles au moment de regagner la vie civile. Il peut s'agir en l'occurrence de souvenirs positifs mais aussi d'expériences négatives et douloureuses. Il est toutefois possible d'atténuer les effets négatifs à différents moments, que ce soit avant ou pendant l'intervention:

- La formation et les exercices: ils constituent la base de la sécurité et de la préparation à l'intervention
- Séances de briefing avant les interventions: elles sont importantes pour la préparation mentale
- Séances de débriefing: elles offrent l'occasion de discuter de la nature de l'événement et de la manière dont il a été maîtrisé. Elles permettent aussi d'échanger au sujet des réactions psychologiques possibles et de leur gestion. Ces discussions ont toujours lieu en présence de pairs et il convient de s'assurer que toutes les forces d'intervention y participent avant d'être libérées.

Préjugés

Stéréotypes et préjugés

Les stéréotypes sont des opinions toutes faites qui ne correspondent pas à la réalité dans la mesure où ils la déforment et réduisent les singularités. Ils peuvent concerner un objet, un groupe social, une région, un pays, etc. Ils nous aident à nous orienter dans un monde complexe. Le terme vient du grec et signifie quelque chose comme « schéma ».

Un terme similaire est « préjugé ». Ce dernier se produit lorsque les impressions généralisées sont remplies d'émotions et d'évaluations et contrôlent ainsi notre perception, notre comportement et notre interprétation. Un préjugé est donc une attitude mentale qui influence la perception de notre environnement et la réaction à celui-ci.

Provenance des préjugés

Les préjugés qu'on a développés soi-même

Les préjugés peuvent être liés à des problèmes de perception : Les émotions ou le stress peuvent perturber et fausser la perception de notre environnement. Ce qui peut empêcher de percevoir de manière adéquate notre vis-à-vis.

Exemple : Une maison est en flammes, les sapeurs-pompiers arrivent sur la place sinistrée, mais ne luttent pas immédiatement contre le feu. Les personnes évacuées critiquent l'intervention des sapeurs-pompiers, elles trouvent qu'ils travaillent trop lentement et qu'ils sont inefficaces. C'est parce qu'elles sont paniquées et en état de stress qu'elles ne réalisent pas que les forces d'intervention doivent tout d'abord évaluer la situation et prendre les dispositions nécessaires.

Les préjugés peuvent résulter d'erreurs d'interprétation : Il arrive aussi qu'une situation ou des propos soient interprétés de manière erronée.

Exemple : Dans le bus, A rencontre tous les matins un homme qui sourit bêtement. A pense qu'il s'agit d'un demeuré ou d'un alcoolique. En réalité il se trompe : si cet homme sourit toujours en le voyant, c'est parce qu'il lui rappelle un ancien ami.

Les préjugés peuvent être liés à nos attentes : Des attentes déçues peuvent nous donner une fausse image de quelqu'un si nous ne réalisons pas que la cause de la déception tient en réalité au genre d'attentes que l'on avait nourries à l'égard de cette personne et qui n'étaient peut-être pas réalistes. Certains préjugés seraient moins forts si ce qui s'est passé n'était pas apprécié par rapport aux attentes.

Exemple: la personne A passe les vacances d'été sur le lieu B, qui a été décrit comme très ensoleillé. Par conséquent, elle s'y est rendue avec l'espoir que le soleil brillerait toute la semaine. Mais il a plu presque toute la semaine. La personne A a maintenant sauvegardé dans sa tête le lieu B comme un endroit pluvieux.

Les préjugés qu'on a adoptés ou assimilés

Les préjugés peuvent provenir de jugements émis par des tiers : Certains préjugés reposent sur des jugements de valeur d'autres personnes (famille, éducateur, enseignant, politicien, collègue). L'attachement à la famille ou le besoin d'appartenance sociale nous poussent souvent à adopter et à partager certains préjugés afin de ne pas menacer la cohésion du groupe ou risquer l'exclusion.

Exemple: Mon père me dit que les Suisses ne savent pas jouer au foot. Bien que l'équipe nationale suisse se qualifie régulièrement pour la Coupe du monde, je reste persuadé qu'ils ne jouent pas bien.

Préjugés dus à l'ignorance

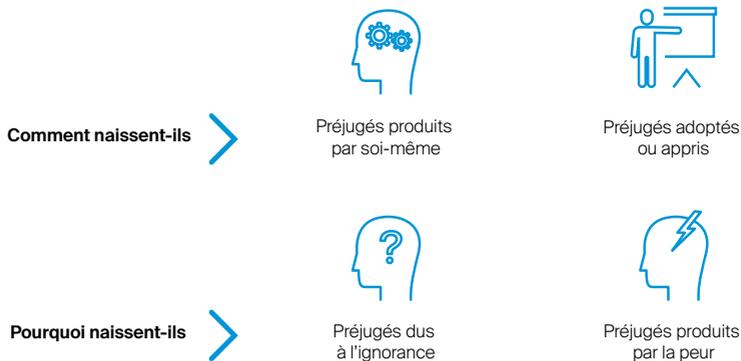
L'ignorance ou des connaissances insuffisantes au sujet d'une personne, d'un fait ou d'une situation encouragent l'émergence d'idées préconçues ou empêchent la remise en question de préjugés adoptés ou assimilés. L'ignorance est fonction de la volonté ou du refus de savoir. Elle peut aussi correspondre à un rejet de la nouveauté.

- Nous pouvons préférer garder une image positive plutôt que de la détruire en cherchant à en savoir plus.
- Il nous arrive aussi de contenir notre envie de savoir afin de rester fidèles à des préjugés qui nous tiennent à cœur.

Préjugés dus à la peur

La peur est un terreau fertile sur lequel les préjugés prospèrent à merveille et où ils ne sont pas faciles à démasquer. Ma peur du chômage attise le préjugé qui veut que d'autres, par exemple des étrangers, pourraient me voler mon travail.

Résumé sur la naissance des préjugés



III. 4: Naissance des préjugés.

Consolidation des préjugés

Consolidation des préjugés et refus d'autres expériences

Nous sommes naturellement enclins à éviter les expériences négatives: si nous avons mal vécu une situation, nous allons tout faire pour éviter d'y être confronté à nouveau. Il nous est impossible de modifier après coup la manière dont nous avons vécu certains événements, ce qui a pour conséquence la consolidation des préjugés qui y sont liés. En effet, nous évitons ce qui nous paraît hostile et, en l'évitant, nous

renforçons son caractère hostile et sommes pris dans un cercle vicieux difficile à rompre.

Exemple: «Il y a vingt ans, j'ai dû apprendre à me servir d'un ordinateur. Quelle galère! Je ne veux plus jamais entendre parler d'informatique!» En campant sur de telles positions, de nombreuses personnes ignorent aujourd'hui à quel point les ordinateurs actuels sont faciles à utiliser.

Consolidation des préjugés et perception sélective

Afin d'éviter des conflits internes, nous percevons parfois la réalité de manière sélective : nous ne voyons que ce qui nous arrange. Dans de rares cas, il arrive que des préjugés soient modifiés ou revus.

Exemple: à Lucerne, il pleut toujours. Nous percevons moins consciemment les journées ensoleillées.

Durcissement des préjugés et prophéties autoréalisatrices

Si nous avons un préjugé concernant une personne et que celui-ci dicte la manière dont nous nous comportons avec elle, il est possible qu'elle finisse par se conformer à ce préjugé.

Exemple: Lorsqu'un chef traite ses employés comme des enfants, ils vont finalement se comporter comme tels.

Surmonter les préjugés

Tout le monde se fait influencer par les stéréotypes et a des préjugés. Si nous voulons surmonter nos préjugés, nous devons tout d'abord prendre conscience de leur existence et connaître leur nature. Nous devons être prêts à accomplir un travail d'introspection et à remettre en question nos opinions. Nous sommes tous influencés par des stéréotypes et porteurs de préjugés. L'important est d'être capable de les relativiser et de les remettre en question.

Stratégies pour surmonter les préjugés :

S'informer

Faire preuve de curiosité et rechercher des informations pour approfondir ses connaissances permet de mettre à mal certains préjugés. S'efforcer de multiplier les sources d'informations et les points de vue.

Faire face

Chercher à faire face à ses préjugés concernant des personnes, des régions, des pays, etc. en allant à leur rencontre et à leur découverte.

Être ouvert

Multiplier les échanges avec les autres, chercher à connaître leurs opinions peut nous amener à revoir certains préjugés.

Valeurs

Informations générales

Dans une situation d'urgence, tous les participants font face à des conditions extraordinaires et sont stressés. Tous les besoins ne peuvent pas être satisfaits. Dans de telles situations, la façon dont les préposés à l'assistance se comportent envers les personnes dans le besoin devient plus importante.

Cette section traite des attitudes et des conceptions. L'un des critères pour adapter ses propres actions est la façon dont on aimerait être traité soi-même.

Principes d'engagement de l'assistance

Respect

Le vis-à-vis doit être traité avec le respect nécessaire. Cela signifie que les opinions individuelles de l'autre personne, qu'elles soient religieuses, spirituelles, sexuelles ou culturelles, ne sont pas jugées.

Autonomie/Contrôle

Il est important que les personnes à assister reprennent le plus possible le contrôle de leur vie. Autrement dit, elles devraient être encouragées et non entravées dans le cadre de leurs possibilités d'autonomie et des nôtres. Pour poursuivre des activités religieuses, par exemple, il

n'est pas nécessaire d'aménager une salle de prières (les connaissances nécessaires font souvent défaut). La mise à disposition d'un cadre protégé est souvent suffisante pour garantir l'autonomie des personnes à prendre en charge.

Équité

Chacune des personnes à assister doit être traitée sur un pied d'égalité. Les droits de tous sont respectés de manière impartiale et objective.

Carl Rogers proclame les trois variables suivantes :

Compréhension

Je comprends la situation dans laquelle se trouve l'autre personne.

Acceptation

J'accepte le vis-à-vis tel qu'il est (je n'ai pas à être d'accord).

Adéquation

Je reste moi-même et je m'observe (qu'est-ce qui m'arrive?).

Attitudes et comportements

Dès qu'une personne porte un uniforme de protection civile, elle représente les valeurs et les normes de l'organisation. Cela signifie que l'APCi doit alors apprendre à mettre de côté ses valeurs et ses normes personnelles et à représenter les valeurs de l'organisation.

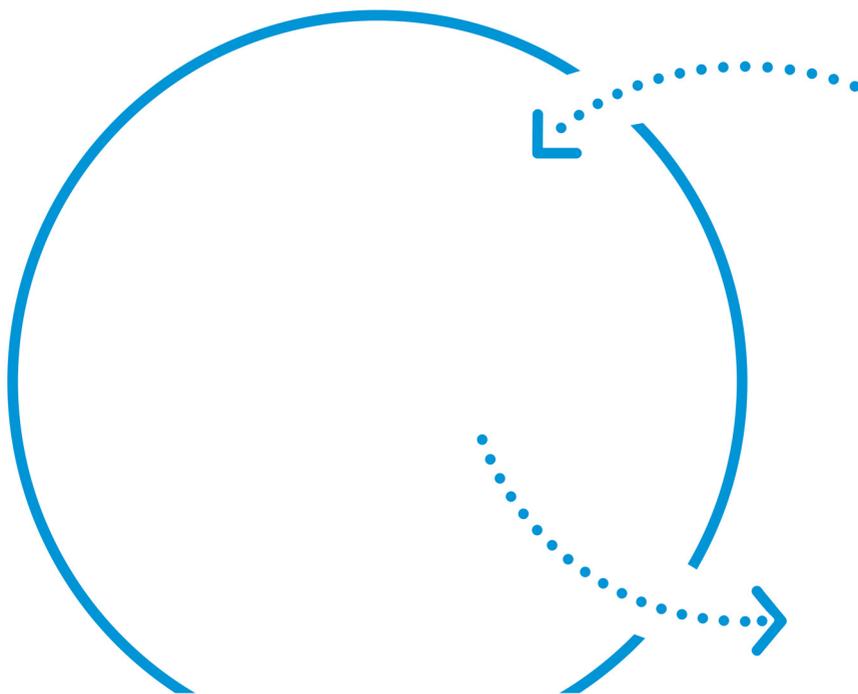
Au début, les valeurs et les normes de l'organisation doivent être élaborées. La vision de la conduite doit être rendue transparente pour l'APCi. Ainsi, les APCi peuvent également s'y adapter et repenser leurs propres normes et valeurs. Différents modes de mise en œuvre conviennent à cet effet. À l'aide de règles de conduite et de la connaissance de leur contexte, il est déjà possible de jeter les bases. Cela inclut le fait de permettre la remise en question personnelle de ses propres valeurs et normes.

Bibliographie

Lazarus, R. S. & Launier, R. (1981): Stressbezogene Transaktionen zwischen Person und Umwelt. In: Nitsch, J. R. (Hg.): Stress. Theorien, Untersuchungen, Massnahmen. Bern: Huber, S. 213–259.

Manuel Assistance

Culture et migration



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral de la protection de la population OFPP

Impressum

Édité par

l'Office fédéral de la protection
de la population (OFPP)

Division Instruction

Version 2021-03

Tables des matières

5	Migration
5	Aperçu de l'histoire des migrations
6	Motifs de migration
6	Conséquences de la migration
8	Conséquences dans le pays d'origine
8	Conséquences dans le pays de destination
9	Droit d'asile
9	Procédure simplifiée d'une procédure d'asile
11	Culture
11	Notions de base
12	Compétences sociales et culturelles
13	Religions
13	Religions du monde
14	Christianisme
15	Islam
16	Hindouisme
18	Bouddhisme
19	Judaïsme
22	Règles générales pour l'assistance
23	Bibliographie

Migration

Le terme migration est dérivé du mot latin migrare, qui peut être traduit par « changer de lieu ». Bien que les définitions exactes de la migration varient d'une institution à l'autre (p. ex. ONU), elles sont similaires dans leurs déclarations de base. La migration désigne le déplacement d'individus ou de groupes d'un espace géographique ou social à un autre.

Aperçu de l'histoire des migrations

La migration est aussi ancienne que l'humanité elle-même (par ex. la migration des peuples dans l'Antiquité et au Moyen Âge, la colonisation de l'Australie). La Suisse ne fait pas exception. Entre 1800 et 1914, la Suisse était considérée comme un pays d'émigration. Les historiens supposent qu'environ 400 000 personnes (environ 10 % de la population à l'époque) ont alors quitté la Suisse à la recherche d'une vie meilleure. Aujourd'hui encore, des toponymes d'autres pays témoignent de ces migrants suisses (New Geneva en Irlande, Berna et Villa Lugano en Argentine, Unterwald et Lucerne en Russie, Berne et New Glarus aux États-Unis). Au 19^e siècle, environ 50 millions d'Européens ont quitté leur patrie et ont tenté leur chance au loin.

Après la Première Guerre mondiale (1914–1918), l'État tente de plus en plus de contrôler et de prévenir les migrations, notamment en introduisant des passeports et en gardant les frontières. La destruction et l'expulsion pendant et après la Seconde Guerre mondiale (1939–1945) ont de nouveau entraîné un important mouvement migratoire mondial. Après une période plus calme pendant la guerre froide (1947–1990), les migrations ont de nouveau augmenté (ouverture du bloc de l'Est, conflit des Balkans, conflit syrien).

Les migrations ont évolué au fil du temps, à mesure que le monde s'est mis en réseau et que la grande mobilité a réduit les distances entre les pays et les continents. Cependant, les raisons pour lesquelles les gens quittent leur foyer n'ont guère changé.

Motifs de migration

Le désir d'une vie meilleure est l'un des principaux motifs de migration. La définition d'une vie meilleure peut être très différente selon les personnes et les origines. Deux exemples :

Un retraité suisse émigre en Espagne parce qu'il préfère un climat plus chaud et que le coût de la vie y est plus bas.

Une jeune famille fuit un pays en proie à une guerre civile vers un autre pays parce qu'elle se soucie de sa sécurité et de sa vie.

Dans la plupart des cas, la migration n'est pas fondée sur le volontariat, comme dans le cas du retraité suisse, mais sur la nécessité. En règle générale, personne n'aime quitter sa famille, ses amis ou sa maison. Cependant, les causes de la migration sont généralement plus étendues et plus complexes que dans les exemples mentionnés.

Les gens quittent souvent leur patrie parce que leur vie est menacée. Les raisons peuvent être très différentes, comme l'appartenance à une certaine minorité ethnique ou religieuse. En outre, les causes politiques jouent souvent un rôle, telles que l'absence de codétermination démocratique et d'État de droit, l'absence de droits de l'homme, l'oppression et la persécution par

le pouvoir d'État. Des raisons économiques sont aussi souvent à l'origine de migrations. Le désir d'un avenir meilleur grâce à de meilleures perspectives d'avenir, de travail et de revenu incite de nombreuses personnes à quitter leur foyer. Dans ce domaine en particulier, il ne s'agit pas seulement de leur propre bien-être, mais aussi de soutenir financièrement leurs proches dans leur pays d'origine.

La liste des raisons politiques, sociales, économiques et individuelles de la migration montre clairement que celles-ci ne sont pas nécessairement liées uniquement aux pays d'origine mais aussi aux pays de destination.

Conséquences de la migration

Les conséquences de la migration peuvent être observées tant dans le pays d'origine que dans le pays de destination. La migration affecte non seulement les migrants eux-mêmes, mais aussi les sociétés dans lesquelles ils vivent. Dans ce cas également, il n'est pas possible de procéder à une évaluation finale pour déterminer si la migration a des effets positifs ou négatifs. Toutefois, différentes observations peuvent être faites.

	Pays d'origine	Pays de destination
Politique	Éléments répulsifs	Éléments attractifs
	<ul style="list-style-type: none"> - Dictature - Persécution - Torture - Manque de sécurité juridique - Guerres/conflits 	<ul style="list-style-type: none"> - État social - Sécurité - Sécurité juridique - Liberté - Droits de l'homme - Liberté de conscience et de croyance - Protection des minorités - Démocratie
Société	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de possibilités d'éducation - Manque d'opportunités de carrière - Surpopulation - Discrimination (femmes, groupes ethniques et religieux, orientation sexuelle) 	<ul style="list-style-type: none"> - Attitude libérale - Perspectives de carrière - Soins médicaux - Diaspora du pays d'origine - Bon système d'éducation
Économie	<ul style="list-style-type: none"> - Chômage - Pauvreté/Faim - Pas de perspective économique 	<ul style="list-style-type: none"> - Travail - Prospérité / bons salaires - Stabilité économique - Sécurité sociale
Environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Catastrophes (tremblements de terre, etc.) - Sécheresses (changement climatique) - Pas d'eau potable 	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne infrastructure - Climat

Tab. 1: Recueil des raisons de la migration (sans raisons individuelles de la migration).

Conséquences dans le pays d'origine

Un exode massif aggrave généralement la situation économique et politique du pays d'origine. Parmi les migrants se trouvent souvent des personnes très instruites. D'où une fuite des cerveaux des pays d'origine qui nuit au secteur de l'éducation et à l'économie. Une évolution similaire peut également être observée dans l'émigration des opposants politiques. Leur absence dans leur pays d'origine affaiblit l'opposition dans son ensemble et peut donc entraver le développement politique et social. Comme les émigrants qui réussissent deviennent des modèles dans leur pays d'origine, une sorte d'émulation se crée.

De nombreux émigrants soutiennent financièrement leur famille et leur communauté dans leur pays d'origine. Cette aide atténue les inquiétudes et la pauvreté des personnes concernées, mais n'aboutit généralement pas à une amélioration durable des conditions de vie. Il est même possible que l'aide financière de l'étranger conduise à un affaiblissement de l'économie du pays d'origine. Il ne faut pas oublier non plus que de nombreux migrants doivent emprunter de grandes sommes d'argent à des membres de leur famille et à des connaissances pour couvrir les frais de voyage.

Conséquences dans le pays de destination

Tous les pays ne sont pas confrontés aux conséquences de la migration dans la même mesure. Les pays pauvres qui accueillent des migrants, par exemple, sont plus gravement touchés, en particulier les pays voisins des pays de provenance. Dans le cas d'un mouvement migratoire important, ces pays sont confrontés à des problèmes considérables en tant que pays de transit ou de destination. Plus la distance par rapport au pays d'origine est grande, plus la vague migratoire s'affaiblit ou les migrants sont répartis. Dans les pays riches, il arrive que les migrants soient explicitement désirés par l'économie. D'une part, les travailleurs qualifiés ayant reçu une formation appropriée sont valorisés et, d'autre part, les travailleurs auxiliaires pour l'industrie, la santé ou l'agriculture sont les bienvenus.

Malgré les conséquences positives et négatives, aucun pays au monde ne peut accepter une migration permanente. C'est pourquoi la plupart des pays ont adopté diverses réglementations en matière d'immigration. Celles-ci sont généralement le reflet d'une combinaison d'intérêts économiques et d'intérêts de la population locale, afin de réduire le plus possible les problèmes sociétaux, qui peuvent avoir des raisons culturelles, religieuses ou économiques.

Droit d'asile

La plupart des États accordent l'asile aux migrants et aux réfugiés, soit l'accueil et la protection, sous certaines conditions. Selon la Convention de Genève relative au statut des réfugiés (1951), un réfugié est une personne qui, « craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et

qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ».

Procédure simplifiée d'une procédure d'asile

La procédure d'asile est régie par la loi suisse sur l'asile. Le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) est responsable de la mise en œuvre.

Centre fédéral d'asile avec tâches procédurales

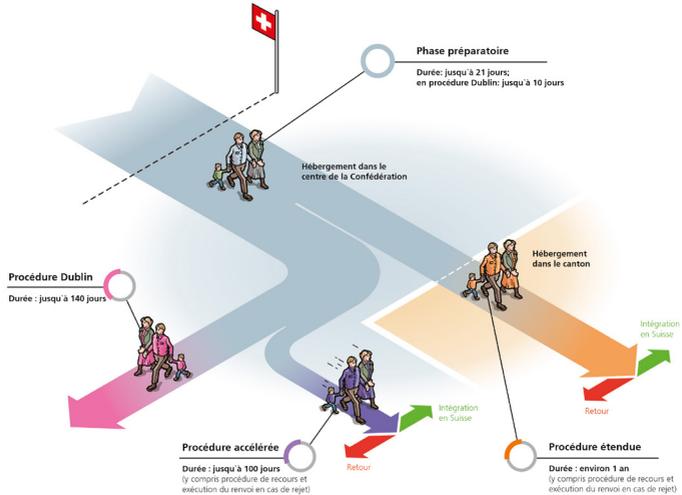
Après le dépôt de leur demande, tous les demandeurs d'asile sont affectés à un centre fédéral d'asile avec tâches procédurales, que la Confédération gère dans six régions d'asile. Dans ce cas, les clarifications préliminaires en vue de la procédure d'asile proprement dite ont lieu dans un délai de 21 jours. La phase préparatoire comprend l'enregistrement des données personnelles, l'enregistrement des empreintes digitales et d'autres clarifications concernant les preuves, les itinéraires de voyage et les séjours ou enregistrements antérieurs dans un pays européen.

Procédure d'asile accélérée

60 pourcent de toutes les demandes doivent faire l'objet d'une décision exécutoire dans un délai de 140 jours. Ces demandes sont traitées dans le cadre de la procédure dite accélérée ou, si un autre État est responsable, dans le cadre de la procédure de Dublin.

Procédure étendue

Si une demande d'asile exige des examens complémentaires, les demandeurs d'asile sont répartis entre les cantons et sont inclus dans la procédure élargie. Cette procédure devrait être achevée dans un délai d'un an.



III. 1: Schéma de la procédure d'asile (Secrétariat d'État aux migrations SEM).

Décisions :

- Décision de non-entrée en matière:
 - La personne ne remplit pas les conditions d'octroi du statut de réfugié, parce qu'elle fait valoir uniquement des raisons économiques ou médicales.
 - La personne peut se rendre dans un État tiers (État membre de l'espace Schengen/Dublin) responsable de sa procédure d'asile.
 - La personne peut se rendre dans un État tiers sûr.
- Octroi de l'asile: si un demandeur d'asile a exposé de manière vraisemblable les raisons de sa fuite ou s'il a été établi qu'il est persécuté d'une manière pertinente en vertu du droit d'asile dans son pays d'origine ou de provenance, il sera reconnu comme réfugié.
- Rejet (décision d'asile négative avec renvoi): Si le demandeur d'asile n'est pas persécuté d'une

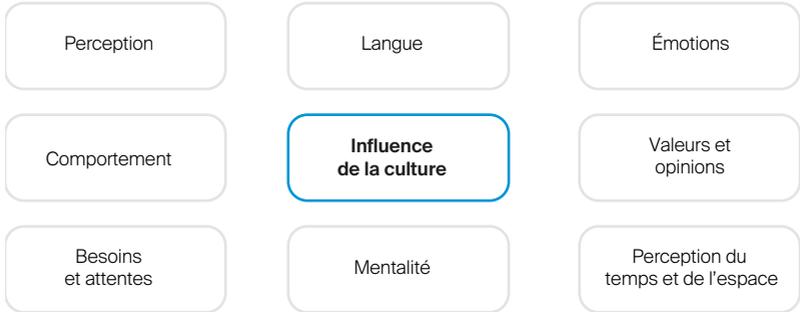
manière pertinente pour l'asile dans son pays d'origine et qu'il n'y a aucune raison de ne pas le renvoyer dans son pays d'origine, le SEM ordonne le renvoi. L'autorité fixe un délai pour que le demandeur d'asile quitte la Suisse.

- Admission provisoire (décision d'asile négative avec suspension de de l'exécution du renvoi): si le demandeur d'asile ne remplit pas les conditions d'octroi du statut de réfugié, il reçoit une décision négative. Toutefois, si le renvoi dans le pays d'origine est illicite, ne peut pas être raisonnablement exigé, voire est impossible et que le renvoi ne peut donc pas être effectué, le SEM ordonne l'admission provisoire.

Les décisions en matière d'asile sont prises en vertu de la loi sur l'asile (LAsi, art. 31a).

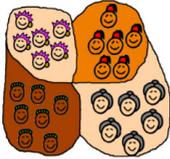
Culture

Notions de base



III. 2: Aspects d'un individu qui sont influencés par sa culture.

Multiculturalisme



Les groupes culturels sont autonomes, mais entrent en contact avec d'autres cultures. Les différences et les limites entre les groupes culturels sont au premier plan.

Interculturalisme



Les frontières entre les cultures sont présentes dans ce concept, mais elles sont perméables. Le dialogue et les échanges (communication interculturelle) créent des ponts entre les différentes cultures.

Transculturalisme



Dans ce concept, les frontières entre les cultures disparaissent. Chaque individu peut se déplacer librement d'une culture à l'autre. Par conséquent, ce concept est centré sur l'individu, tandis que les cultures jouent un rôle passif. Ce modèle est particulièrement pertinent dans le débat sur la mondialisation. Dans un monde de médias et de tourisme de masse, les différences culturelles perdent de leur importance.

Compétences sociales et culturelles

Par compétences sociales, on entend les diverses aptitudes nécessaires à une interaction positive et réussie avec un individu ou un groupe (p.ex. aptitude à la communication, aptitude à travailler en équipe, aptitude face aux conflits). Deux compétences sont particulièrement importantes dans le contexte de la migration :

- Compétence interculturelle : la capacité de traiter avec des personnes d'autres cultures ou de cultures étrangères et de communiquer de façon appropriée. Il est essentiel de comprendre, de respecter et d'accepter les points de vue et les schémas de pensée étrangers.
- Compétence transculturelle : l'acquisition de la compétence transculturelle est un processus qui inclut les aptitudes liées à la compétence interculturelle et exige en outre une confrontation avec les cultures fondées sur la réflexion. Cette compétence va au-delà de la simple communication. Non seulement un lien entre les cultures doit être établi, mais les deux cultures doivent être transformées ou rapprochées.

Malgré des notions et des classifications différentes, il en résulte des règles de base simples pour les personnes qui entrent en contact avec d'autres cultures :

- Respecter et être respecté
- Ni dominer ni être dominé
- Ne pas s'attacher à ses propres droits et y renoncer volontairement au besoin
- Réfléchir sur le comportement et l'attitude

Religions

Le chapitre suivant tente de résumer très brièvement les religions les plus importantes. Les explications des différentes religions ne sont pas exhaustives, les formulations et les descriptions peuvent être quelque peu rigides et il existe de nombreuses différences au sein de chaque religion. Pour des raisons de simplicité, aucune autre explication n'est donnée. S'ils sont intéressés, les utilisateurs du manuel sont priés de s'informer plus précisément.

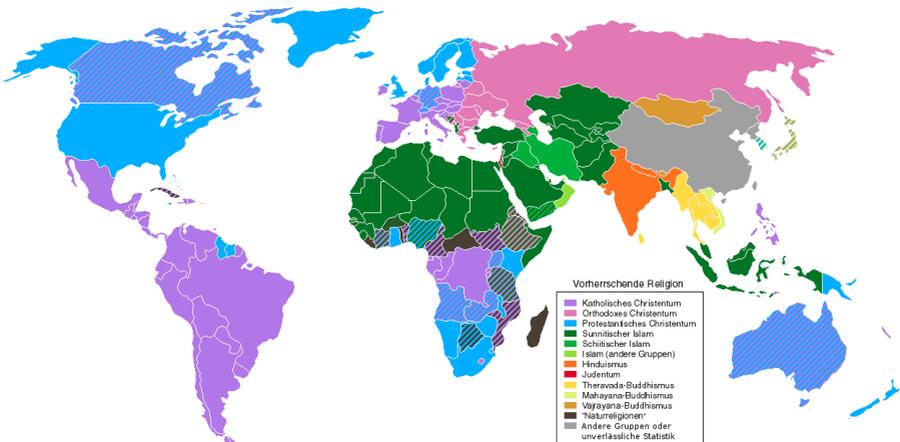
Religions du monde

Les religions du monde sont généralement définies comme étant les cinq plus grandes religions : christianisme, islam, hindouisme, bouddhisme, judaïsme. Il existe différents

courants ou interprétations au sein de chacune de ces religions.

Fondamentalement, les croyances peuvent être divisées en religions mono- et polythéistes (en grec : mono = seul, seulement, poly = beaucoup, plusieurs, theos = Dieu). Une caractéristique commune des religions est que leurs livres saints et leurs écrits ne couvrent pas seulement les domaines philosophiques et religieux, mais contiennent également des principes sociaux, juridiques et parfois hygiéniques.

- Les religions monothéistes : christianisme, islam, judaïsme
- Les religions polythéistes : hindouisme
- Aucune divinité : bouddhisme



III. 3: Carte du monde avec la répartition des religions (Wikipedia).



Christianisme

Les chrétiens croient en un Dieu trinitaire (le Père, qui est considéré comme le Créateur du monde et de toute vie, son Fils Jésus-Christ et l'Esprit Saint). Né humain, Jésus est à l'origine du christianisme. La naissance de Jésus il y a environ 2000 ans, probablement à Bethléem, marque le début du calendrier chrétien. Jésus œuvrait comme un prédicateur itinérant et appelait ses adhérents « disciples ». Jésus devint de plus en plus une menace pour les élites dirigeantes et les Romains à Jérusalem, raison pour laquelle il fut arrêté et crucifié à mort. Selon la foi chrétienne, Jésus est ressuscité après le troisième jour de sa mort et est ensuite entré au Paradis.

Par sa mort sur la croix, Jésus paie pour les péchés du peuple. Par la résurrection, il vainc la mort et par sa grâce, les chrétiens atteignent la vie éternelle. Les disciples répandirent la foi chrétienne en dépit des persécutions et du mépris. Ce n'est que lorsque l'Empire romain a adopté le christianisme comme religion d'État en 380 après J.-C. qu'il est progressivement devenu une religion mondiale. La Bible est un fondement important de la foi chrétienne.

Le christianisme est vécu dans différentes confessions. En Suisse, on connaît principalement les Églises catholique et protestante (réformée), l'Église catholique chrétienne nationale ainsi que diverses Églises libres. Les différences peuvent souvent être attribuées à d'autres interprétations de la Bible.

Symbole	Croix (Jésus est mort sur la croix)
Écritures saintes	Bible (Ancien et Nouveau Testament)
Lieu de prières	Église
Fêtes importantes	Noël (naissance de Jésus), Vendredi Saint (mort de Jésus), Pâques (résurrection de Jésus)
Rituels importants	Baptême, Communion (cath.), Confirmation (cath.), Confirmation (évang.)
Nourriture/jeûne	Vendredi sans viande (cath.), Carême: 40 jours précédant Pâques
Chef de l'église	Pape (seulement dans l'église catholique)
Après la vie	Résurrection et vie éternelle
Nombre de croyants	Env. 2,3 milliards

Tab. 2: Faits sur le christianisme.



Islam

Dans l'islam, le prophète Mahomet est au commencement. Depuis l'an 610, il proclame ses révélations.

L'islam est donc la plus jeune religion du monde. Le mot « Islam » en arabe signifie paix, soumission, dévotion et obéissance. Le Dieu dans l'islam s'appelle Allah. Ses messages et ses règles sont consignés dans le Coran, le livre saint de l'islam. Comme les chrétiens, les musulmans croient en la vie éternelle après la mort. Ceux qui obéissent aux commandements de Dieu peuvent espérer une place au

paradis. L'imperfection de l'être humain est prise en compte dans l'islam. En conséquence, Allah est miséricordieux et peut pardonner les fautes.

Les cinq piliers (devoirs fondamentaux) de la foi islamique sont :

- L'expression de la profession de foi.
- Cinq fois par jour (aube, midi, après-midi, soir et après la tombée de la nuit) une prière vers La Mecque.
- Partager les revenus avec les pauvres et les nécessiteux (aumône).

Symbole	Croissant de lune avec étoile
Écritures	Coran
Lieu de prières	Mosquée
Célébration importante	Fête du sacrifice
Rituels importants	Circoncision des garçons, prières quotidiennes (vers La Mecque), pèlerinage à La Mecque
Nourriture/Jeûne	Uniquement de la nourriture « halal » (pas de produits porcins), pas d'alcool. Jeûne : pendant le Ramadan (du lever au coucher du soleil)
Prophètes	Mohammed, Noé, Abraham, Moïse, Jésus
Vêtements	Port du foulard pour les femmes, les autres revêtements dépendent de l'interprétation du Coran
Après la vie	Vie éternelle après la mort. Allah décide qui va au paradis et qui va en enfer.
Nombre de croyants	Environ 1,8 milliard

Tab. 3: Faits sur l'islam.

- Jeûne pendant le mois de Ramadan (9^e mois du calendrier lunaire islamique). Cela signifie l'abstinence complète de nourriture, de boisson et de sexualité tous les jours de l'aube au coucher du soleil (sauf les personnes âgées et malades, les enfants en croissance et les femmes enceintes, allaitantes ou ayant leurs règles).
- Pèlerinage à La Mecque (si les finances et l'état de santé le permettent).

Il existe également différents groupes et courants dans l'islam, les sunnites (environ 85%) et les chiites (environ 10–15%) formant les groupes les plus importants. La différence entre les deux groupes concerne le leadership et l'autorité. Pour les sunnites, le calife (non apparenté à Mahomet) est la tête. Il est choisi en raison de ses capacités séculières. Les chiites, par contre, reconnaissent l'imam (dans la succession de Mahomet) comme le chef légitime. Il a un statut divin et donc infaillible.



Hindouisme

L'hindouisme est la plus ancienne des cinq religions du monde et s'est développé au cours des millénaires, intégrant sans cesse de nouveaux éléments.

Les hindous vouent un culte à plusieurs dieux. Un dieu différent est responsable pour presque tous les aspects de la vie. Il existe également une conception philosophique selon laquelle tous les dieux sont des manifestations ou des visages différents d'un seul dieu. Les traits communs des différents courants de l'hindouisme sont la croyance en une puissance divine (Brahman), la réincarnation (renaissance) et la délivrance. En outre, le pèlerinage dans les lieux saints et le culte des vaches sont très répandus parmi les hindous. La religion a probablement pris naissance il y a environ 4500 ans sur le sous-continent indien. En raison de l'immensité du territoire et des migrations, la religion s'est développée et s'est enrichie de différents éléments (par exemple, le système des castes, un système social très inégal). Les rituels et de règles sont nombreux, mais ils ne sont pas uniformes. Pour la plupart des croyants, l'hindouisme est plutôt un mode de vie qui influence la vie quotidienne. Les différentes divinités (par exemple Vishnu, Shiva, Krishna) sont honorées à plusieurs reprises dans l'année par des célébrations (en partie des fêtes nationales en Inde).

Les Védas (signifiant « connaissances saintes ») sont divers écrits comprenant des textes, des chants et des instructions pour les rituels. L'élément central de l'hindouisme est la croyance en la renaissance, où l'on peut renaître sous différentes formes (par exemple, un animal). Tout dépend alors de la façon dont vous avez vécu votre vie. C'est pourquoi la plupart des hindous sont végétariens. Cependant, le but ultime consiste à briser ce cycle de renaissance et à obtenir la délivrance. Pour y parvenir, il faut avoir un karma positif (l'ensemble de

toutes les actions positives et négatives). Les hindous ont dix règles de vie servant de lignes directrices à leur action :

- Garder la pureté
- Ne pas détruire et ne pas blesser
- Être satisfait
- Ne pas mentir
- Être aimable et patient
- Ne pas voler
- S'éduquer soi-même
- Ne pas envier
- Être guidé par les dieux
- Ne pas être irascible et vorace

Symbole	OM (traduit), une syllabe sacrée
Écritures	Plusieurs écrits, dont Védas
Lieu de prières	Temple
Fêtes importantes	Kumbh Mela (festival de pichets), Holi (festival de printemps)
Rituels importants	Plusieurs rituels quotidiens
Nourriture/Jeûne	Surtout de la nourriture végétarienne, certainement pas de bœuf, puisque les vaches sont sacrées Jeûne : à l'occasion de certaines fêtes ou pour purifier l'âme
Vêtements	Tissu traditionnel (sari) et point rouge (bindi) entre les sourcils des femmes
Après la vie	Réincarnation (cycle), le but suprême est de quitter le cycle ou d'atteindre le Nirvana
Nombre de croyants	Environ 940 millions

Tab. 4: Faits sur l'hindouisme.



Bouddhisme

Le bouddhisme remonte au 5^e siècle av. J.-C. et fait référence aux enseignements de Siddhartha Gautama (le premier Bouddha, éveillé ou éclairé), qui vivait sur le sous-continent indien. Cette croyance ne peut pas nécessairement être comprise comme une religion au vrai sens du terme. Il s'agit plutôt d'une doctrine ou d'une philosophie de la vie. A titre d'exemple, il n'y a pas de divinités

dans le bouddhisme. Le Bouddha, dans le sens de cette foi n'est pas une divinité mais le porteur de l'enseignement et de la connaissance. Les bouddhistes sont invités à toujours remettre en question les autorités religieuses et les écrits religieux.

Le but suprême des bouddhistes est d'obtenir la délivrance en quittant le cycle de réincarnation et en atteignant le nirvana. Un mode de vie modeste, la connaissance de soi

Symbole	Dharma Wheel (symbolise le cycle éternel, tandis que les rayons représentent le chemin octuple)
Écritures	Pali-Canon (Règles de vie et enseignements du Bouddha)
Lieu de prières	Temple
Fêtes importantes	Vesakh (naissance du premier Bouddha)
Rituels importants	Plusieurs rituels et coutumes
Nourriture/Jeûne	Éviter le gaspillage de nourriture et la glotonnerie, la plupart du temps un mode de vie végétarien (exceptions possibles), pas de substances addictives et de luxe. Aucun jeûne prescrit
Figure sainte	Pour de nombreux bouddhistes, le Dalai Lama est une figure importante, moines et nonnes
Vêtements	Aucune prescription (à l'extérieur d'un monastère)
Après la vie	Tôt ou tard, la renaissance (cycle éternel) a lieu, échapper au cycle (illumination) ou atteindre le nirvana est le but suprême
Nombre de croyants	Environ 460 millions

Tab. 5: Faits sur le bouddhisme.



Judaïsme

(par la méditation) et la prévention de la souffrance (chez les humains et les animaux) peuvent permettre d'y parvenir. Tout comme l'hindouisme, la renaissance est associée au karma. Par conséquent, une bonne manière de vivre mène à la réincarnation en tant qu'être humain et une mauvaise manière de vivre mène à la renaissance en tant qu'animal ou démon. Comme dans d'autres religions du monde, il n'existe pas d'enseignement ou de forme unique du bouddhisme, mais différents courants et écoles.

Les quatre vérités nobles selon Bouddha (abrégées et par analogie):

- La vie dans le cycle de l'existence est douloureuse: naissance, vieillissement, maladie, mort, désespoir, etc.
- Origine de la souffrance: désir, avidité, jouissance, plaisir des sens.
- La souffrance s'éteint par l'extinction de la cause: se détourner, renoncer, lâcher prise du désir.
- Un chemin octuple vers la fin de la souffrance: vue juste, détermination juste, langage juste, action juste, moyen de subsistance juste, effort juste, pleine conscience, concentration juste.

Ayant plus de 3000 ans, le judaïsme est la plus ancienne religion monothéiste du monde. L'origine de cette religion se trouve au Proche-Orient. Les Juifs croient en Dieu Yahvé, qui un jour enverra le Rédempteur (Messie) sur terre pour apporter la paix aux hommes. L'ancêtre des Juifs est Abraham. Pour prouver une obéissance complète, Yahvé demanda à Abraham de sacrifier son fils Isaac. Abraham accepta, mais on lui permit d'épargner Isaac peu avant le sacrifice. Yahvé bénit Abraham et lui promit que ses descendants seraient aussi nombreux que les étoiles dans le ciel et les grains de sable dans la mer.

Plus tard, Moïse conduisit le peuple élu (les Juifs) de l'esclavage en Egypte vers une terre promise. En chemin, Moïse reçut de Yahvé la Torah (la première partie de la Bible hébraïque).

La taille relativement petite de la communauté religieuse peut être attribuée au fait qu'il n'est pas prévu dans le judaïsme de missionner (recruter de nouveaux adeptes). Sous certaines conditions, on peut se convertir à la religion juive en tant que non-juif. Mais fondamentalement, on naît juif. Un juif est celui dont la mère est juive. Cela est vrai même si l'on ne pratique pas la foi.

En raison de circonstances diverses, le judaïsme s'est largement répandu au cours des millénaires depuis sa région d'origine. Les Juifs vivent dans le monde entier. Le séjour forcé dans la diaspora (dispersion) n'a jamais fait oublier aux Juifs leurs racines communes. Presque aucune autre foi n'a connu une exclusion et une persécution aussi constantes et cruelles au cours de son existence. L'antisémitisme s'est produit et continue de se produire sous diverses formes.

Le massacre industrialisé des Juifs (Holocauste) par les national-socialistes avant et pendant la Seconde Guerre mondiale (1939–1945) en est le triste point culminant. La fondation de l'Etat d'Israël en 1948 et la possibilité de rentrer chez soi a signifié la réalisation d'un rêve dont des générations de Juifs avaient rêvé dans leur exil.

Symbole	Étoile de David, symbolise la connexion entre Dieu (1 ^{er} triangle) et l'homme (2 ^e triangle)
Écritures	Tanach (trois parties, dont la Torah) et le Talmud
Lieu de prières	Synagogue
Fêtes importantes	Sabbat (du vendredi soir au samedi soir), Passach (printemps), Yom Kippour (automne)
Rituels importants	Circoncision des garçons, Bar/Bat Mizwa
Nourriture/Jeûne	La nourriture doit être casher (autorisée/appropriée), pas de produits porcins, pas de mélange de lait et de produits carnés Jeûne: plusieurs jours par an, pas plus de 25 heures
Figures saintes	L'adoration des saints est interdite, mais les prophètes ont une position importante
Vêtements	Kippa pour hommes, foulard pour femmes, les juifs orthodoxes ont des règles vestimentaires strictes pour la vie quotidienne
Après la vie	Croyance en une vie après la mort
Nombre de croyants	Environ 15 millions

Tab. 6: Faits sur le judaïsme.

La foi juive a eu une grande influence sur le christianisme et l'islam. Par exemple, les cinq livres de Moïse apparaissent à la fois dans le Tanach (Bible hébraïque dont la partie la plus importante est la Torah) et dans l'Ancien Testament de la Bible. Dans le judaïsme aussi, il existe différents courants (judaïsme libéral, conservateur et orthodoxe).

Règles générales pour l'assistance

Information	Informez-vous à l'avance lorsque vous rencontrez des gens d'une autre culture. Vous pouvez également recevoir ces informations directement des personnes concernées. Vous n'avez pas besoin de devenir un expert de l'autre culture, les choses à faire et à ne pas faire peuvent être suffisantes au début.
Acceptation/ Respect	Chaque personne, chaque culture et chaque religion est différente. Cela doit être accepté et respecté.
Être ouvert	L'ouverture d'esprit est une bonne base pour une relation entre différentes cultures.
Besoins fondamentaux	Tous les gens ont des besoins fondamentaux. Cela concerne aussi bien la vie quotidienne (manger, boire, dormir, etc.) que les situations de crise (protection, sécurité, etc.).
Bienvenue	Allez toujours à la rencontre des gens de manière polie et respectueuse. Si possible, adaptez le message d'accueil à la culture respectueuse (voir Information).
Contact physique	La retenue dans le contact avec le corps est le commandement le plus élevé.
Rites	Les rites doivent être respectés et acceptés. Informez-vous ou renseignez-vous auprès des personnes concernées sur l'heure, la date ou les précautions particulières (p. ex. tapis de prière).
Règles alimentaires	Ici aussi, le respect et l'acceptation s'appliquent. La collecte d'informations à un stade précoce simplifie la planification et prévient les conflits.
Rôles respectifs des hommes et des femmes	Les rôles des hommes et des femmes varient selon les cultures et les religions. Informez-vous à temps et prenez les précautions nécessaires (p. ex. soins sexospécifiques).

Tab. 7: Règles de base pour le contact avec d'autres cultures

Bibliographie

Duden (accès: 14.10.2019)

www.duden.ch

Düvell, Franck: Europäische und internationale Migration.
Einführung in historische, soziologische und politische Analysen, 2006.

Convention de Genève relative au statut des réfugiés (1951), HCR
(accès: 14.10.2019).

https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/03/Genfer_Fluechtlingskonvention_und_New_Yorker_Protokoll.pdf

Münkler, Herfried: The History of Human Migration. NZZ (05.09.2015)
(accès: 14.10.2019).

<https://www.nzz.ch/feuilleton/ein-blick-in-die-geschichte-menschlicher-wanderungsbewegungen-1.18607660>

Aide suisse aux réfugiés (accès: 14.10.2019)

www.fluechtlingshilfe.ch

Secrétariat d'État aux migrations (accès: 14.10.2019)

www.sem.admin.ch

Steckbriefe der fünf Weltreligionen, Rundfunk Berlin-Brandenburg
(accès: 14.10.2019).

https://www.rbb-online.de/schulstunde-glaube/unterrichtsmaterial/Was_ist_Glaube/2_A_2_Steckbriefe.file.html/B_schlau_Steckbriefe.pdf

Swissinfo (accès: 14.10.2019).

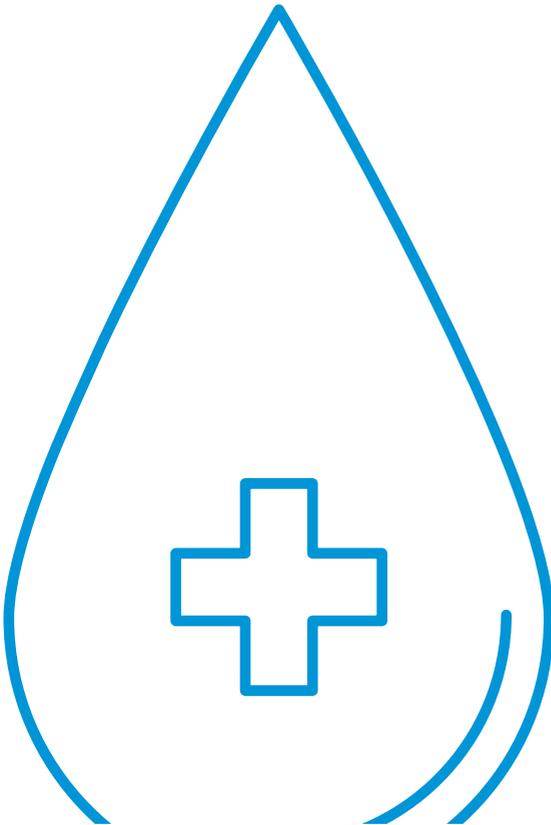
www.swissinfo.ch

Wehrli, Christoph: Als Schweizer in Scharen auswanderten. NZZ (18.07.2017)
(accès: 14.10.2019).

<https://www.nzz.ch/schweiz/auswanderung-im-19-jahrhundert-griff-nach-arbeit-maerkten-und-land-ld.1306444>

Manuel Assistance

Hygiène



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral de la protection de la population OFPP

Impressum

Édité par

l'Office fédéral de la protection
de la population (OFPP)

Division Instruction

Version 2021-03

Tables des matières

5	Introduction
6	Agents pathogènes
6	Bactéries
6	Virus
6	Autres agents pathogènes
7	Transmission
7	Facteurs de protection
7	Facteurs de protection immunitaire
8	Facteurs de protection externes
9	Mesures d'hygiène
9	Hygiène personnelle
9	Élimination des déchets
11	Hygiène alimentaire
11	Expériences
12	Hygiène d'exploitation
12	Produits de nettoyage
13	Règles de nettoyage élémentaires
13	Le système des quatre couleurs
14	Conséquences pour le nettoyage dans le poste d'assistance
15	Bibliographie
16	Annexe
16	Désinfection des mains

Introduction

Le terme hygiène vient du grec (Hygieia = santé). Dans la mythologie grecque, la déesse de la santé s'appelait Hygieia. Aujourd'hui, l'hygiène est comprise comme la science de la prévention des maladies et du maintien de la santé.

Les directives en matière d'hygiène ont pour but de prévenir les dangers pour la santé humaine (par exemple, empêcher la propagation des germes et la transmission des infections). Les mesures en matière d'hygiène permettent de protéger toutes les personnes œuvrant dans le milieu des soins ou de l'assistance, indépendamment du risque d'infection ou de la zone de danger dans laquelle elles se trouvent. Les directives en matière d'hygiène doivent être appliquées par l'ensemble du personnel des institutions médicales (hôpitaux, EMS) et des structures d'accueil.

Agents pathogènes

Bactéries

Les bactéries sont des êtres vivants simples (organismes unicellulaires) qui peuvent se reproduire individuellement. Les conditions préalables à leur reproduction sont les nutriments, l'humidité et la chaleur. Toutes les bactéries ne sont pas pathogènes ou dangereuses pour une personne en bonne santé. Cependant, les bactéries peuvent causer des infections, par exemple, empoisonnement du sang et inflammation. La protection contre les bactéries est obtenue par la stérilisation et la désinfection (directives d'hygiène). Si des bactéries nocives ont déjà pénétré le corps humain, seuls les médicaments (antibiotiques) peuvent aider.

Virus

Les virus sont des structures organiques composées d'une enveloppe protéique et d'informations génétiques (ADN ou ARN). Les virus ne sont pas des êtres vivants parce qu'ils n'ont pas leur propre métabolisme. Ils ont besoin d'une cellule hôte pour se reproduire. La cellule hôte réplique le virus après l'infection jusqu'à sa mort. Des milliers de copies des virus sont libérées, recherchent de nouvelles cellules hôtes et se multiplient davantage. De nombreux virus ne peuvent infecter que certaines cellules de l'organisme; les virus de l'hépatite (virus de la jaunisse), par exemple,

ne peuvent se multiplier que dans les cellules hépatiques. À l'extérieur du corps, ils peuvent perdre leur fonctionnalité ou se décomposer sous l'influence de l'environnement (rayonnement solaire, produits chimiques, etc.). Cependant, il existe des virus très résistants qui restent intacts pendant de longues périodes et peuvent donc être dangereux pour l'homme.

Autres agents pathogènes

À part des bactéries et des virus, il existe d'autres agents pathogènes :

- Champignons
- Protozoaires (organismes simples, p.ex. parasites paludéens)
- Prions (protéines animales, par exemple l'encéphalopathie spongiforme bovine (ESB))
- Parasites (poux, vers, acariens, etc.)

Les conditions nécessaires à la survie de ces micro-organismes sont la chaleur, l'humidité, l'oxygène et les nutriments (glucides, protéines). Les mesures d'hygiène pour les clients et les soignants offrent également une protection efficace contre ces agents pathogènes.

Transmission

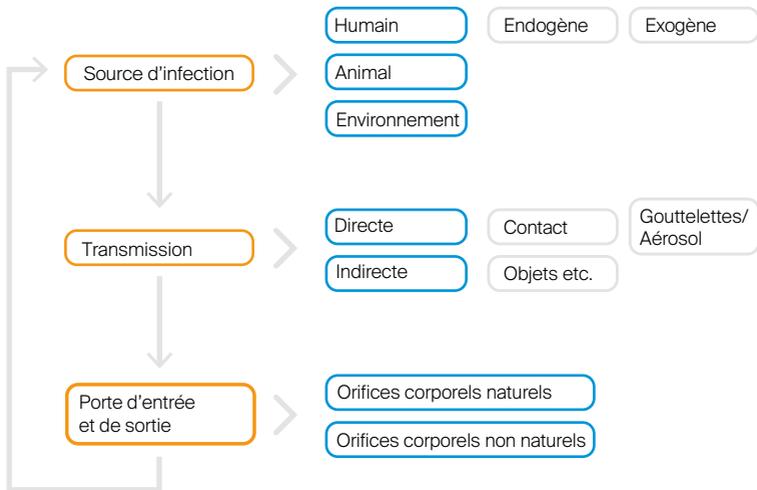
Les agents pathogènes peuvent être transmis de différentes manières:

- Infection par gouttelettes
- Via des aérosols
- Infection par contact ou par frottis
- Échange de fluides corporels
- Vecteurs (p. ex. insectes suceurs de sang)
- Infection par aérosol

Facteurs de protection

Facteurs de protection immunitaire

Le corps humain dispose d'une série de mécanismes de défense immunitaire qui le protègent naturellement des infections et des parasites de tous types. L'ensemble de ces mécanismes constitue le système immunitaire.



III. 1: Représentation graphique des différents modes de transmission. Endogène signifie apparaissant à l'intérieur du corps, exogène signifie apparaissant à l'extérieur de l'organisme.

Pour renforcer son système immunitaire il convient :

- de dormir suffisamment;
- de choisir une nourriture équilibrée et riche en vitamines;
- de bouger suffisamment;
- d'éviter le stress et le surmenage;
- Hygiène personnelle.

Le système immunitaire est influencé par :

- les facteurs cités ci-dessus;
- l'âge;
- les interventions médicales;
- la médication prise;
- les maladies métaboliques (diabète, leucémie, VIH, etc.);
- l'immunité (que l'on obtient en ayant déjà contracté la maladie ou en se faisant vacciner).

Facteurs de protection externes

Lavage des mains

avant et après le travail;
avant et après les repas;
avant et après l'utilisation des toilettes;
en cas de salissures visibles;
avant de mettre un masque et après avoir enlevé ou touché le masque.

Désinfection hygiénique des mains

avant et après le contact avec un patient;
avant de prodiguer des soins à un patient;
après contact avec des fluides corporels;
après contact avec des objets contaminés;
avant de mettre des gants et après les avoir ôtés; après l'utilisation des toilettes;
avant de mettre un masque et après l'avoir enlevé ou l'avoir touché avant de retirer le masque;
après avoir éternué, toussé ou s'être mouché.

Port de gants

de contact potentiel avec des fluides corporels (urine, selles, sécrétion de plaie, sang, salive etc.);
de contact avec des patients contaminés par une maladie infectieuse (VIH, hépatite, virus de la grippe, etc.);
de blessures sur la peau du personnel;
de nettoyage de salles d'eau;
d'application de pommades médicales;
de maladies fongiques;
de contact avec des produits de nettoyage spéciaux.

Port du masque de protection

se protéger contre les infections respiratoires;
se protéger contre les projections de substances biologiques sur les muqueuses.

Port de lunettes de protection

(même sur des lunettes de vue)
on s'attend à des projections de substances biologiques dans les yeux;
on entre en contact avec des patients infectés;
on manipule des substances chimiques pour protéger les autres de ses propres germes ou virus.

Port de blouses de protection

de contact avec des patients atteints ou soupçonnés d'être atteints de maladies transmissibles;
de manipulation de substances chimiques;
de contact avec des fluides corporels.

Quarantaine

En cas de maladie très contagieuse,
p.ex. tuberculose, salmonelles, norovirus, etc.;
prévoir une chambre individuelle avec salle d'eau.

Mesures d'hygiène

Hygiène personnelle

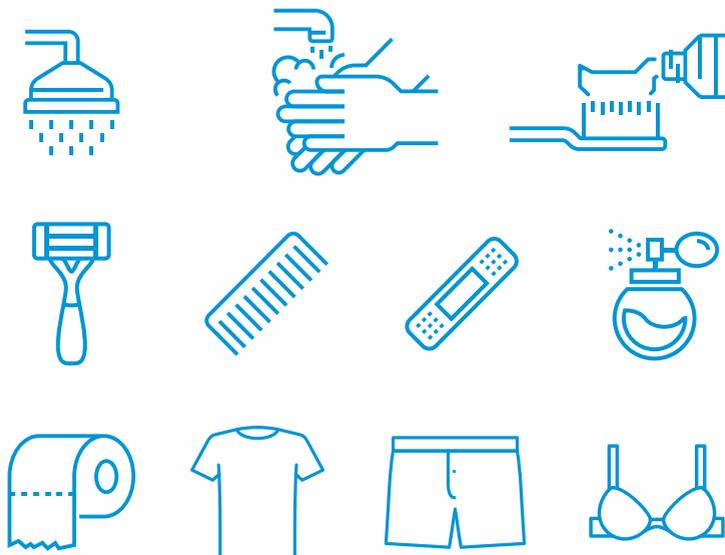
L'hygiène personnelle constitue la principale mesure contre la transmission des maladies infectieuses. Elle comprend :

- le lavage des mains ;
- la douche et le lavage des cheveux réguliers ;
- l'hygiène buccale (brossage de dents, eau dentaire) ;
- la coupe des ongles ;
- les soins de la peau ;
- le port de vêtements propres ;
- les soins capillaires.

Instructions pour la désinfection des mains en annexe

Elimination des déchets

Les déchets peuvent être éliminés de différentes manières. La méthode la plus populaire en Suisse est le recyclage, c'est-à-dire le recyclage direct des produits mis au rebut ou la réutilisation des matériaux, comme la production de verre neuf à partir de calcin. D'autres pratiques comprennent la récupération d'énergie dans les usines d'incinération des déchets ou le stockage dans les décharges. En règle générale, les déchets doivent être recyclés matériellement ou thermiquement.



III. 2: Symboles relatifs à l'hygiène personnelle.

Types de déchets :

- Déchets ménagers standards: tous les déchets qui ne constituent pas de danger pour l'environnement.
- Déchets infectés: tous les objets contaminés ou potentiellement contaminés mais avec lesquels personne ne peut se blesser.
- Déchets pouvant blesser: tous les déchets avec lesquels une personne peut se blesser, qu'ils soient infectés ou non.
- Déchets spéciaux: tous les déchets ou les substances qui nécessitent une élimination spéciale. Les déchets médicaux dangereux en font partie. Les déchets spéciaux ne peuvent être éliminés qu'aux endroits prévus à cet effet ou remis à des entreprises d'élimination accréditées. Les déchets seront ainsi éliminés sous contrôle dans une installation appropriée.

Hygiène alimentaire

L'hygiène concerne quasiment tous les domaines de la vie courante, y compris les denrées alimentaires et leur préparation. Les aliments et les boissons doivent toujours être conservés dans des récipients fermés afin d'être à l'abri des contaminations. Il convient en outre de respecter la chaîne du froid. Les ustensiles de cuisine, la vaisselle et appareils pour le repas doivent être nettoyés et rangés aussi vite que possible. Le manque d'hygiène dans les pièces servant à préparer et manger de la nourriture engendre la prolifération d'agents pathogènes, de germes et de parasites. Il n'est pas rare que les infections et les empoisonnements proviennent des cuisines. Pour de plus amples informations, voir Hygiène alimentaire dans l'armée (Règlement 60.002 f).

Expériences

Aux postes d'assistance, il arrive parfois que des personnes fassent des provisions de pain, par exemple sous leur matelas. Or il fait souvent chaud et humide dans les chambres. Ces provisions de nourriture ne devraient donc plus être consommées. Il faut veiller à ce qu'aucun aliment ouvert ne soit conservé dans les chambres.

Il convient d'être attentif à certains champignons qui se développent sur les aliments lorsque l'atmosphère est chaude et humide. Il s'agit de substances toxiques appelées mycotoxines.



III. 3: Pain mois.

Hygiène d'exploitation

Nous passons une grande partie de la journée à notre place de travail. C'est pourquoi il convient de veiller à sa propreté en nettoyant régulièrement les bureaux et salles de réunion, le mobilier et les appareils afin de protéger la santé des collaborateurs et des patients. La saleté, qu'elle soit visible ou non, contient des agents pathogènes comme des bactéries, des virus et des champignons.

Produits de nettoyage

Les produits et le matériel de nettoyage doivent être choisis en fonction du type de saleté.

Types de saleté :

Saleté superficielle

Peut être enlevée facilement sans produits chimiques ni matériel spécifique.

Saleté tenace

Nécessite du matériel spécifique. La plupart du temps se dissout au moyen d'une solution.

Altérations de surface

Il n'est pas possible de les faire disparaître.

Les produits de nettoyage doivent :

- être simples et faciles à doser ;
- être si possible exempts de substances dangereuses ;
- être adaptés à la matière et à la saleté.

Effet des produits de nettoyage :

- Acides : pour ôter par exemple le calcaire, les dépôts d'urine et d'autres dépôts minéraux.
- Alcalis (solutions alcalines, bases) : pour enlever par exemple des taches d'huile ou de graisse.
- Solvants : pour ôter par exemple les taches de goudron, les résidus de cire, de colle, de peinture, etc.

Règles de nettoyage élémentaires

- Changer les chiffons et les donner à laver chaque jour.
- Utiliser la technique du pliage (plier le chiffon plusieurs fois pour utiliser toutes les parties du chiffon pour le nettoyage tout en évitant de le salir de nouveau). La technique de pliage ne doit pas être utilisée dans les zones à désinfecter.
- Diviser les zones de travail au moyen du système de couleurs.
- Les produits de nettoyage doivent si possible être aseptisés, mélangés juste avant leur utilisation et éliminés juste après tous les jours.
- Nettoyer et entretenir le matériel de nettoyage.
- Éviter de disperser la poussière.
- Éviter les confusions! Les produits de nettoyage doivent toujours être conservés dans leur emballage d'origine.

Le système des quatre couleurs

Afin de réduire la propagation des germes et d'améliorer l'hygiène dans l'ensemble de l'environnement, un système de couleurs a été introduit pour les zones à nettoyer. Les quatre couleurs utilisées sont le rouge, le jaune, le bleu et le vert, qui se sont établies dans la pratique. Chaque couleur représente une zone :



Rouge: pour les toilettes, les urinoirs et le carrelage aux alentours.



Jaune: pour les lavabos, le carrelage, les tablettes, la robinetterie, les miroirs, les douches et les baignoires.



Bleu: pour les meubles comme les bureaux, les armoires, les chaises et les étagères ainsi que pour les radiateurs, les portes, etc.



Vert: pour les postes particuliers, par exemple le nettoyage et la désinfection des salles de soin (lits médicalisés) ou les cuisines.

III. 4: Système d'hygiène des quatre couleurs.

Conséquences pour le nettoyage dans le poste d'assistance

Le nettoyage dans un centre d'assistance doit faire l'objet d'une grande attention. La mise en œuvre du nettoyage doit faire partie de la planification d'une assistance. Le matériel de nettoyage approprié (chiffons de nettoyage, produits de nettoyage) doit être achetés en quantité suffisante et tous ceux qui sont intégrés dans le processus de nettoyage doivent être formés. Les

articles et le concept de nettoyage doivent être clairement étiquetés, car les APCi ou les personnes à assister intégrées dans le nettoyage ne travaillent pas quotidiennement avec ce type de nettoyage.

Bibliographie

Office fédéral de la santé publique OFSP, plan pandémie:
Manuel pour la préparation des entreprises (accès: 23.09.2019).

https://www.bundespublikationen.admin.ch/cshop_mimes_bbl/2C/2C59E545D7371ED59FC243E35D043F58.pdf

Office fédéral de l'environnement OFEV, publications sur les déchets
(accès: 23.09.2019).

<https://www.bafu.admin.ch/bafu/fr/home/themes/dechets.html>

Annexe

Désinfection des mains



1. Frotter les paumes de la main l'une contre l'autre avec le produit.



2. Frotter le dessus de chaque main avec la paume de l'autre main.



3. Frotter les paumes face à face, en croisant les doigts.



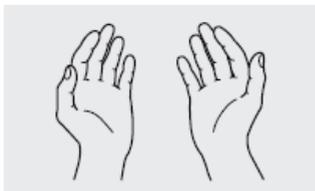
4. Frotter la surface extérieure des doigts de chaque main en les repliant dans la paume de l'autre main.



5. Fermer une main sur le pouce de l'autre main et frotter en effectuant un mouvement circulaire, puis inverser.



6. Frotter la paume de chaque main en effectuant un mouvement circulaire.



7. Laisser sécher les mains sans utiliser de linge.

Éditeur

Office fédéral de la protection de la population OFPP

Division Instruction

Kilchermatt 2

3150 Schwarzenburg

Suisse

kurse@babs.admin.ch

www.babs.admin.ch

www.eazs.ch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral de la protection de la population OFPP